

Eija Rantala-Sorsa

# **Tapahtumajärjestäjän luvat ja ilmoitukset digisovelluksena – Case VuokattiSport**



Tradenomi

Liiketalous LLM15S

Kevät 2017



KAJAAIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

# TIIVISTELMÄ

**Tekijä:** Rantala-Sorsa Eija

**Työn nimi:** Tapahtumajärjestäjän luvat ja ilmoitukset digisovelluksena – Case Vuokattisport

**Tutkintonimike:** tradenomi AMK, liiketalous

**Asiasanat:** tapahtumat, digisovellus, palvelumuotoilu, laki, ilmoitukset, käytettävyys

Vuokatin Urheiluopisto on suosittu tapahtumajärjestämispaikkana. Omien järjestettävien tapahtumien lisäksi monet ulkopuoliset tahot järjestävät tapahtumia urheiluopistolla. Vuokatti Hiihto ja Hiihdon Suomen Cup ovat näistä suurimpia tapahtumia. Tapahtumajärjestäjän vastuulla on täyttää lakien mukaiset tapahtumajärjestämistä koskevat lupa-anomus- ja ilmoituslomakkeet eri tahoille.

Koska Vuokatin Urheiluopistolla ei ollut tapahtumajärjestäjälle annettavaa opasta tai dokumentoitua Internet-sivustoa, joka auttaisi tapahtumajärjestäjää tekemään lupa-anomus- ja ilmoituslomakkeet, niin saatiin toimeksiantosopimus kehittämistyöstä. Työn tarkoituksena oli laatia tapahtumajärjestäjän digisivusto, jolta kaikki tarvittavat lomakkeet olisi helposti löydettävissä. Työstä hyöttyy Vuokatin Urheiluopisto omien tapahtumien järjestämisessä, mutta myös ulkopuoliset tapahtumajärjestäjät ja tapahtumiin osallistuvat asiakkaat tapahtumaturvallisuuden ollessa taattu.

Työ oli mieluinen, koska olen ollut aiemmin töissä Vuokatin Urheiluopistolla ja halusin auttaa toimeksiantajaa tässä kehittämistyössä. Lisäksi työ oli ajankohtainen, monille osa-puolille hyödyllinen ja kehitti omaa oppimistani.

Kehittämistyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tuloksena syntyi konstruktio eli tapahtumajärjestäjän lupa- ja ilmoitussivusto. Teoreettisena viitekehyksenä käytettiin tapahtuman järjestämistä, palvelumuotoilua sekä digisovellusta ja sen käytettävyyttä. Kehittämistyössä käytettiin apuna teoreettisen viitekehyksen lisäksi asiantuntijoilta saatua konsultaatiota, haastattelua, havainnointia ja yhteistyötä Vuokatin Urheiluopiston kanssa. Työn empiirinen osuus koostuu tapahtumajärjestäjän digisivustosta, sähköisestä tapahtumahakemuslomakkeesta sekä kehitystyön vaiheiden ja tuloksen raportoinnista.

Tapahtumajärjestäjän digisivusto on julkinen, joten työ hyödyttää yleisesti tapahtumajärjestäjiä ja on siten käytettävissä minkä tahansa tapahtuma järjestämiseen. Työn luotettavuus perustuu lakiin pohjautuvaan tietoon ja viranomaistahoilta konsultaationa saatuun tietojen varmistamiseen.

Johtopäätöksenä todetaan, että teoreettiset viitekehykset tukivat toiminnallista opinnäyte- ja kehittämistyötä, jonka avulla toimeksiantajan toiveet ja tavoitteet täytettiin.

## ABSTRACT

**Author:** Rantala-Sorsa Eija

**Title of the Publication:** Permits and Notifications of an Event Organizer as Digital Application – Case Vuokatti Sport Institute

**Degree Title:** Bachelor of Business Administration, Business Administration

**Keywords:** event, digital application, service design, law, notification, usability

Vuokatti Sport Institute is a popular place to organize events. It has events of its own but, in addition, many external fellowships or sport clubs want to implement events there; Vuokatti Hiihto and Finnish Skiing Cup are one of the biggest ones. The event organizer has the responsibility to fill in all the permit applications and notifications required by the law and it has to submit them to various authorities.

Because there was no guide for an event organizer or any documented web page at the Vuokatti Sport Institute, which could help the organizer to do all the required forms, I was commissioned to do this development work. The purpose of this thesis was to create a digital application site where all the forms could be easy to find. The benefits from this go to the Vuokatti Sport Institute when organizing events of its own, but in addition many external organizations – and to participants as well - when the safety of the events is guaranteed.

I had worked at Vuokatti Sport Institute earlier and want to help the principal in this work of development. In addition, this thesis was topical, useful and it also supported the learning.

The development work was done as a functional thesis and its result was a construction or site of permits and notifications for the organizer of events. Design of the service, digital application and its usability and also the organization of events are used as a theoretical framework in this work. Consultation of experts, interviews, observation and cooperation with the Vuokatti Sport Institute were used as research methodology. The empirical part contains reporting the phases of the development work, and the results and the digital application site for the organizer of the events.

The digital site is public so the result can be used generally. The reliability of the thesis is increased by information based on law and information obtained as a consultation from authorities.

As a conclusion, it can be stated that the theoretical framework supported the functional thesis or the development work, whereby the wishes and goals of the principal were fulfilled.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN .....	3
2.1 Yleisötapahtuma.....	3
2.2 Tapahtuman lähtökohdat.....	4
2.3 Tapahtumaprosessi.....	6
2.4 Tapahtuman turvallisuus .....	7
2.5 Tapahtuman vastuu ja johtaminen .....	9
3 PALVELUMUOTOILU ASIAKKAAN EDUKSI.....	12
3.1 Palvelumuotoilu .....	12
3.2 Palvelumuotoilun prosessi.....	14
3.3 Asiakkaan palvelupolku .....	15
4 DIGISOVELLUS MAHDOLLISUUTENA.....	17
4.1 Digisovellus .....	17
4.2 Digisovelluksen käytettävyys.....	18
5 CASE: LUVAT JA ILMOITUKSET DIGISOVELLUKSENA .....	21
5.1 Toiminnallisen opinnäytetyön ominaisuudet.....	21
5.2 Nykytilanteen kartoitus .....	24
5.3 Kehitystyön toteuttaminen .....	25
5.4 Kehitystyön tulokset .....	31
5.5 Kehitystyön käsittely työyhteisössä .....	32
6 POHDINTA.....	34
LÄHTEET .....	37
LIITTEET	

Liite 1: Tapahtumajärjestäjän lupa- ja ilmoitussivustolle tulevat ohjetekstit

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esille tapahtuman, digisovelluksen käytettävyyden ja palvelumuotoilun teoreettinen viitekehys. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena kehittämistyönä, joka tehdään toimeksiantona, case-tapauksena, Vuokatin Urheiluopistolle. Työn tarkoituksena on lisäksi luoda käytäntöä helpottava tapahtumajärjestäjän lupa-anomusten ja ilmoitusten digisivusto, konstruktio, palvelumuotoilua apuna käyttäen. Lisäksi tehdään sähköinen tapahtumahakemuslomake. Työn tavoitteena on siten helpottaa tapahtumajärjestäjien työtä.

Toimeksiantajana on Vuokatin Urheiluopisto, joka on koulutus-, valmennus-, matkailu- ja urheilukeskus. Vuokatin Urheiluopistolla järjestetään monenlaisia erilaisia tapahtumia, eniten kuitenkin urheilutapahtumia. Toimeksiantaja voi hyödyntää digisivustoa omien tapahtumien järjestämisessä. Suurin apu siitä on kuitenkin Vuokatin Urheiluopiston asiakkaille, niille ulkopuolisille tahoille, jotka tulevat opistolle järjestämään omia tapahtumiaan. Lopulta digisivuston hyöty näkyy myös tapahtumiin osallistuvien henkilöiden turvallisuudessa, koska asianmukaiset ja tarvittavat lupahakemukset ja ilmoitukset ovat varmasti jokaisen tapahtumajärjestäjän tiedossa.

Urheiluopistolla järjestettävien urheilutapahtumien järjestäjät ovat tähän mennessä saaneet tarvittavien ilmoitusten ja lupien tekemiseen ohjeita huoltopäälliköltä, eikä dokumentoitua tietoa ole ollut saatavilla. Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa tapahtumien järjestämistyötä, kun yhdeltä sivustolta voi tarkistaa, minäkalaisia lupia ja ilmoituksia tarvitaan ja miten ne tehdään. Lisäksi digisovellus mahdollistaa hakemusten tekemisen suoraan sähköisesti. Tapahtumahakemuslomake voidaan täyttää sähköisesti, ja se toimii samalla tapahtumasopimuksen pohjatietolomakkeena.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä nykyään on siirrytty lähes kokonaan digisovellusten käyttöön. Opinnäytetyö on rajattu vain urheilutapahtumien järjestämisen lupa- ja ilmoitusasioihin, muita tapahtuman järjestämisen käytännön töitä ei tässä työssä kuvata. Pelkästään jo lupa- ja ilmoitusasioissa riittää niin paljon kerättävää työtä, että muut asiat on siksi jätetty työn ulkopuolelle.

Tapahtuman järjestämisestä on tehty opinnäytetöitä aiemminkin, samoin kuin tapahtumajärjestäjän käsikirjoja opasmallisina. Tapahtumajärjestäjän avuksi tehtyjä lupa- ja ilmoitussivustoja ei ole opinnäytetöinä aiemmin tehty. Tässä opinnäytetyössä keskitytään digisovelluksen mahdollisuuksiin ilmoitusten ja lupahakemusten tekemisen apuna.

Työssä käytetään tiedonhankintamenetelminä haastattelua, asiantuntijoiden konsultaatiota, havainnointia ja kirjallisuuden teoriapohjaa. Monen eri menetelmän käyttäminen, tiedon varmistaminen viranomaisilta ja lähteiden merkitseminen puoltavat työn luotettavuutta. Työn empiirinen osuus koostuu digisivuston ja sähköisen tapahtumahakemuslomakkeen lisäksi kehitystyön vaiheiden ja tuloksen raportoinnista. Opinnäytetyön tuotos on käytettävissä myös missä tahansa tapahtumassa järjestämisen apuna, koska Internet-sivu on julkinen. Digisivustolta näkee, minkälaisia lupia ja ilmoituksia tarvitaan tapahtuman mahdollistamiseksi.

## 2 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Avoimen yleisötilaisuuden järjestäminen vaatii paljon tietoa, taitoa ja yhteistyöta-  
hoja. Tapahtuman yleisö ei yleensä ymmärrä, miten paljon tapahtuman järjestä-  
minen vaatii ennakkosuunnittelua ja järjestelemistä. Tapahtuman sisältöä suunni-  
teltaessa kohderyhmän ja sen turvallisuuden huomioiminen on ensiarvoisen tär-  
keää. Tämä luku koostuu tapahtuman, tapahtuman lähtökohtien ja tapahtumapro-  
sessin teoreettisesta viitekehyksestä. Lisäksi käsitellään tapahtumaturvallisuuden,  
tapahtumajärjestäjän vastuun ja tapahtuman johtamisen teoriaa.

### 2.1 Yleisötapahtuma

Yleisötapahtuma voi olla urheilukilpailu, kulttuuritapahtuma, messut tai jokin muu  
pienemmälle tai suuremmalle kohderyhmälle järjestettävä tilaisuus. Kokoon-  
tumis-  
lain mukaan yleisötilaisuuden voi järjestää täysivaltainen henkilö, yhteisö, säätiö  
ja vajaavaltainen täysivaltaisen henkilön kanssa (Paasonen 2013, 25).

Kokoon-  
tumlaki määrittelee yleisötapahtuman tapahtumaksi, joka on yleisölle  
avoin kilpailu, näytös, huvitilaisuus tai muu tapahtuma ja jota ei lueta yleiseksi ko-  
kous-  
seksi. Suomen lainsäädäntö määrittelee, miten yleisötapahtumia tulee järjes-  
tää, ja mitä tulee ottaa huomioon lupien ja ilmoitusten osalta. Se, onko tapahtuma  
maksullinen vai maksuton, ei poista tapahtumajärjestäjän velvoitteita. Ilmoitukset  
ja luvat ovat oltava kunnossa molemmissa tapauksissa. Tehtäviin lupa-anomuk-  
siin ja ilmoituksiin tulee viranomaiselta tapahtuman järjestämisestä koskevat ehdot  
kirjallisen päätösasiakirjan liitteenä. (Lampinen & Välikylä 2009; 3, 5, 7.)

Yleisötilaisuuden järjestämisestä ei tarvitse tehdä viranomaisilmoitusta, jos osan-  
ottajia on vähäinen määrä eikä erityisiä liikennejärjestelyjä taikka järjestys- ja tur-  
vallisuustoimenpiteitä tarvita. Sivullisille ja ympäristölle ei myöskään saa aiheutua  
tässä-  
kään tapauksessa haittaa. (Paasonen 2013, 27.) Poliisilta kannattaa tiedus-

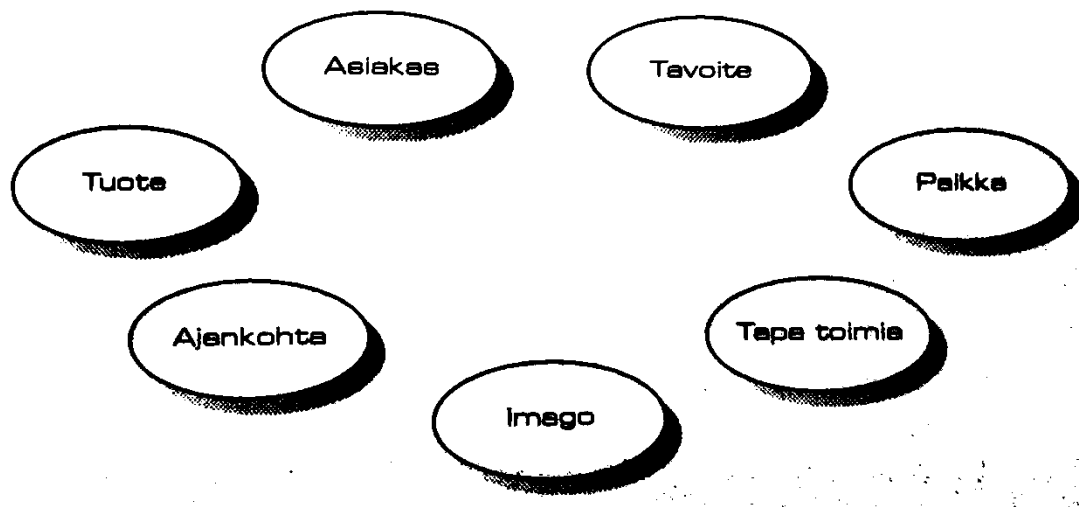
tella, onko tilaisuus kokoontumislain mukainen tapahtumailmoituksen vaativa yleisötilaisuus vaiko yksityistilaisuus tai muu tilaisuus, jota kokoontumislaki ei koske (Lampinen & Välikylä 2009, 5).

Yleisötapahtuma on tilaisuus, johon tarvitaan järjestämispaikan omistajan tai haltijan suostumus. Tämän voi tehdä vapaamuotoisena sopimuksena, mutta varmintä on tehdä kirjallinen sopimus, jossa sopimuksen yksityiskohdat on eritelty mahdollisimman tarkasti. Sopimuksen tekotavasta ei kuitenkaan määrätä missään laissa. (Lampinen & Välikylä 2009, 9.) Sopimuksen tekovaiheessa kannattaa laatia tapahtuma-alueen kartta ja merkitä siihen toimintojen sijoittuminen alueelle, sillä karttaa tarvitaan myös viranomaisille tehtävien lupa-anomusten liitteenä (Paasonen 2013, 26).

## 2.2 Tapahtuman lähtökohdat

Yleisötapahtumasta saadaan onnistunut, kun tapahtuman valmistelu tehdään järjestelmällisesti. Tässä voi käyttää apuna toimintaidea-mallia, joka koostuu seitsemästä asiaryhmästä (kuva 1). Toimintaidea-malli koostuu kysymyksistä: miksi tapahtuma järjestetään, mitä tapahtuma sisältää, missä se järjestetään ja milloin. Näiden lisäksi mietitään, mille kohderyhmälle tapahtuma suunnataan, miten tapahtuma saadaan aikaiseksi käytettävissä olevien resurssien puitteissa ja minkälainen mielikuva tapahtumajärjestäjänä asiakkaalle annetaan. Onnistuneen tapahtuman järjestämiseksi jokaisen toimintaidea-mallin osa-alueen tulee olla keskenään tasapainossa. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 35.)





Kuva 1. Tapahtuman toimintaidea-mallin osa-alueet (Kauhanen ym. 2002, 35)

Onnistunut tapahtuma voidaan ajatella myös tähden muotoon (kuva 2), jonka sakarat muodostuvat strategisista ja operatiivisista kysymyksistä. Tapahtuman suunnittelun alkuvaiheessa tulisi miettiä strategisia kysymyksiä: **miksi** tapahtuma järjestetään, **minkälainen** tapahtuma aiotaan suunnitella ja **kenelle** se kohdistetaan. Tapahtuman tavoitteen lisäksi tulisi tuntea kohderyhmä niin hyvin, että juuri sille ryhmälle pystytään luomaan onnistunut ja mielekäs tapahtumakokemus. Kolmen strategisen kysymyksen, miksi, mitä ja kenelle, vastaus tulisi löytyä järjestävältä taholta, ja näistä vastauksista syntyy tapahtuman idea. (Vallo & Häyrinen 2003, 120–121.)

Strategisten kysymysten lisäksi tulisi löytää vastaus myös operatiivisiin kysymyksiin eli **miten** tapahtuma tullaan järjestämään, millainen tapahtuman sisältö on eli **mitä** järjestetään ja **kuka** kantaa tapahtumasta vastuun. Näiden kolmen operatiivisen kysymyksen vastauksista muodostuu tapahtuman teema. Operatiiviset tähden sakarat vastaavat tapahtuman toteuttamista. (Vallo & Häyrinen 2003, 120–125.)

Strategisista ja operatiivista kysymyksistä muodostuu tähti, jonka osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Tällä tavalla kaikkien osa-alueiden toiminta varmistaa onnistuneen tapahtuman järjestämisen. (Vallo & Häyrinen 2003, 124–125.)



Kuva 2. Onnistunut tapahtuma (Vallo & Häyrinen 2003, 125)

### 2.3 Tapahtumaprosessi

Tapahtumaprosessi koostuu suunnittelu-, toteutus- ja jälkimarkkinoinnista, joihin on hyvä varata vähintään muutama kuukausi aikaa riippuen tapahtuman koosta ja luonteesta. Suunnitteluvaihe käsittää yleensä noin 75 % tapahtumaprosessista, toteutukseen menee noin 10 % ja jälkimarkkinointi vie noin 15 % koko prosessista (kuva 3). (Vallo & Häyrinen 2003; 122, 178.)

Suunnitteluvaihe sisältää tapahtumaprosessin käynnistyksen, resurssien järjestämisen, käytännön organisoinnin ja tapahtumaa koskevien päätösten teon. Tapahtuman toteutusvaihe sisältää tapahtuman rakentamisen, tapahtumapäivät ja purkutyöt. Jälkimarkkinointi koostuu kiitoksista kaikille järjestämiseen osallistuneille, palautteen keräämisestä ja analysoinnista sekä tapahtumayhteenvedon tekemisestä. (Vallo & Häyrinen 2003, 178.)

SUUNNITTELUVAIHE	TAPAHTUMAN TOTEUTUS	JÄLKIMARKKINOINTI
★ 75 % / 6 vkoa	★ 10 % / 0.8 vkoa	★ 15 % / 1.2 vkoa
aika-akseli 8 vkoa		

Kuva 3. Tapahtumaprosessi (Vallo & Häyrynen 2003, 178)

Tapahtuman suunnitteluvaihe sisältää myös tarvittavien lupa-anomusten ja ilmoitusten tekemisen. Jokaisen tapahtumajärjestäjän on otettava selvää, mitkä luvat ja ilmoitukset ovat heidän omalle tapahtumalleen pakollisia. Joidenkin tapahtumajärjestäjien on selvitettävä kaikki alusta alkaen, ellei kokemusta vielä aiemmin ole. On myös tapahtumajärjestäjiä, joilla kokemusta on niin paljon tapahtumien järjestämisestä, että tietoa ei enää erikseen tarvitse etsiä.

## 2.4 Tapahtuman turvallisuus

Tapahtumajärjestäjän on tunnettava tapahtumaturvallisuuteen vaikuttavat asiat. Yleisötilaisuuksia koskee kokoontumislaki. Sen mukaan tapahtumajärjestäjän on hankittava järjestämispaikan omistajan tai haltijan lupa paikan käyttämisestä yleisötilaisuustarkoitukseen. (Kokoontumislaki 530/1999, 3. luku 13. §.) Järjestäjän piirtämä kartta alueesta auttaa erilaisten ilmoitusten ja lupa-anomusten tekemisessä. Karttaan on hyvä merkitä myös ensiapupisteet ja hätäpoistumistiet. (Paasonen 2013, 26.)

Tapahtumajärjestäjä on velvollinen tekemään tarpeelliset ilmoitukset ja anomaan luvat. Näistä asioista on oltava yhteydessä hyvissä ajoin ennen tapahtumaa poliisi-, pelastus-, ympäristö-, terveys- ja rakennusviranomaisiin tarpeellisen tiedon saamiseksi. Lupa- ja ilmoitusasioihin varataan tarvittava käsittelyaika. (Kauhanen ym. 2002, 86.) Tapahtuman onnistunut sujuminen taataan riittävän aikaisella suunnittelulla, jolloin on otettu huomioon myös viranomaistahojen ilmoitusten ja lupahakemusten käsittelyaika.

Lupa- ja ilmoitusasioiden hoitamiseksi tarvitaan yksityiskohtainen tapahtuman toteutussuunnitelma. Mitä tarkempi suunnitelma on, sitä helpommin lupa- ja ilmoitusasiat sujuvat. Tapahtumajärjestäjän kannattaa tehdä kirjallinen dokumentti, josta selviää tapahtuman järjestäjä, tapahtuman tarkoitus, tapahtuman sisältö, järjestämispaikka ja ajankohta sekä arvioitu yleisömäärä. (Kauhanen ym. 2002, 86–87.)

Kokoontumislain mukaan yleisötilaisuuden järjestäjä on vastuussa järjestämässään tapahtumasta ja sen turvallisuudesta. Riskien kartoitus, tunnistaminen, todennäköisyyden arviointi ja menettelytavat, jotta riskejä ei tapahtuisi, kuuluvat tapahtumajärjestäjälle jo tapahtuman suunnitteluvaiheessa. (Paasonen 2013, 27.)

Tapahtuman turvallisuuden takaamiseksi on hyvä tehdä riskienhallintasuunnitelma, jonka avulla osataan tehdä oikeat turvallisuusjohtamisen päätökset. Tunnistetut riskit yritetään kaikin tavoin poistaa, mutta vähintäänkin minimoida. Riskienhallinnan tulee olla mukana tapahtuman järjestämisen kaikissa vaiheissa, jotta turvallisuus voidaan taata. (Paasonen 2013, 27–29.)

Pelastuslaki määrää yleisötilaisuuden turvallisuudesta. Tapahtumajärjestäjän vastuulla on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Tapahtumajärjestäjän on siksi tehtävä turvallisuussuunnitelma. Järjestäjän on varauduttava suojaamaan ympäristöä, henkilöitä ja omaisuutta. (Paasonen 2013, 29–32.)

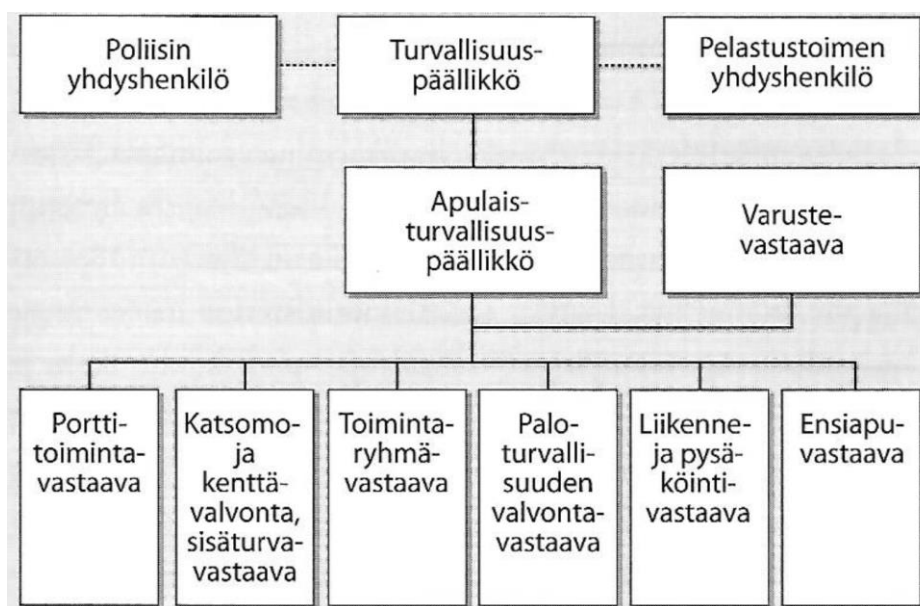
Tapahtumajärjestäjän on laadittava pelastussuunnitelma, jos tilaisuuteen osallistuu yhtä aikaa yli 200 henkilöä tai tapahtumaan liittyy henkilö- tai paloturvallisuusriskejä. Pelastussuunnitelma toimitetaan alueen pelastusviranomaiselle. Suunnitelmasta on käytävä ilmi, miten turvallisuus tapahtuman aikana taataan ja mitä toimenpiteitä turvallisuuden eteen tehdään. (Paasonen 2013, 29–32.)

Yleisötapahtuman turvallisuuteen liittyy myös joukko muita lupia ja ilmoituksia. Myös ympäristön huomioiminen ja siisteys ovat tärkeitä asioita tapahtumajärjestämisessä. (Paasonen 2013, 40.)

## 2.5 Tapahtuman vastuu ja johtaminen

Tapahtumajärjestäjän on tunnettava vastuunsa ja velvollisuutensa. Järjestäjän on hyvä tehdä kirjalliset sopimukset kaikkien alihankkijoidensa ja yhteistyökumppaneidensa kanssa, jotta vastuut ja velvollisuudet ovat selvästi jaoteltu. (Kauhanen ym. 2002, 85–86.)

Tilaisuuden koko ja luonne tulee ottaa huomioon turvallisuusorganisaatiota perustettaessa. Pienessä yleisötilaisuudessa riittää turvallisuudesta vastaava henkilö, turvallisuuspäällikkö. Turvallisuuspäällikön tehtäviin kuuluu huolehtia tapahtuman turvallisuudesta, tiedottamisesta ja viranomaisyhteydenpidosta. Suuremmissa tapahtumissa on aiheellista olla turvallisuusorganisaatio, jossa vastuu on jaettu monelle eri henkilölle. Kuvassa 4 on esimerkki yleisötilaisuuden turvallisuusorganisaatiosta, jossa turvallisuuden eri osa-alueiden vastuut ovat jaettu. Tässä turvallisuusorganisaatiossa päälliköille omista alueistaan vastuun kantavat useat eri henkilöt. Sisäänkäynnille, katsomotiloille, tapahtumatoiminnoille, paloturvallisuudelle, liikennejärjestelyille ja ensiavulle on kaikille määrätty oma vastuuhenkilönsä, joiden yläpuolella on vielä apulaisturvallisuuspäällikkö ja sitten turvallisuuspäällikkö. (Paasonen 2013, 34–35.)



Kuva 4. Suuren yleisötapahtuma turvallisuusorganisaatio (Paasonen 2013, 35)

Työturvallisuuslaki määrittelee tapahtumajärjestäjän vastuut ja velvollisuudet työnantajana työturvallisuuden osalta. Työnantajan on huolehdittava työntekijän työn, työolosuhteiden, työtapojen ja työympäristön asianmukaisuudesta sekä turvallisuudesta. (Paasonen 2013, 71.)

Tapahtumajärjestäjältä vaaditaan tarpeellisten vakuutusten ottamista. Kokoontumislain mukaan poliisi voi velvoittaa tapahtumajärjestäjää hankkimaan vastuuvakuutuksen yleisölle, toimihenkilöille tai ulkopuolisille tapahtuvan vahingon varalta. Tilaisuuden järjestäjä, henkilöstö ja talkooväki turvataan tapaturmavakuutuksella. (Paasonen 2013, 82–83.)

Yleisötilaisuuden kaikille työntekijöille kannattaa pitää ennen tapahtumatilaisuutta tiedotustilaisuus heidän työtehtävistään ja työajastaan. Lisäksi on hyvä kerrata turvallisuuteen liittyvät asiat. Tapahtumahenkilökuntaa ovat järjestäjien lisäksi vapaaehtoiset, talkootyöntekijät ja palkattu työvoima. (Paasonen 2013, 74.)

Tapahtuman johtaminen on ensiarvoisen tärkeää. Tapahtumaa järjestää yleensä suuri joukko talkoolaisia, mutta sen lisäksi paikalla on yleensä myös palkattuja työntekijöitä. Työntekijöiden ja talkoolaisten on tiedettävä, mikä työ kenellekin kuuluu ja mikä työaika heille on määritelty. Tapahtumaa järjestämässä oleville olisi hyvä olla yhtenäinen asustus, jolloin heidät olisi helppo tunnistaa ihmisjoukosta. Myös tauko- ja wc-tilat tulisi olla tiedossa. Jokaisen tulisi saada ennen tapahtumaa tietopaketti myös tapahtumasta ja sen toiminnoista, jotta työt sujuisivat joustavasti. (Paasonen 2013, 74.)

Sosiaaliset johtamistaidot ovat omiaan helpottamaan tapahtuman henkilöstön työnohjausta. Henkilöstöresurssien oikein kohdennettu käyttö parantaa tapahtuman mielekkyyttä. (Kauhanen ym. 2002, 120.) Tapahtumahenkilöstöä on hyvä varata riittävän paljon, sillä varsinkin suurissa massatapahtumissa, jotka kestävät pitkään, on hyvä olla myös henkilöstön taukojen tuurausta. Tapahtumajohdon vastuulla on myös tarvittavien yhteystietojen kerääminen, jolloin tarvittaessa kaikki henkilöt ovat helposti tavoitettavissa.

Tapahtuman järjestäminen vaatii talousasioiden, tiedottamisen, markkinoinnin, tekniikan, turvallisuuden, ohjelmasisällön ja muiden asioiden osaamista. Tapahtumaa johtavan henkilön ei tarvitse itse osata tätä kaikkea, mutta hänen tulee hallita näiden osa-alueiden vastuun jakaminen niin, että kaikki toimii. (Kauhanen ym. 2002, 93.)

Tapahtumajohtaminen vaatii ajan- ja rahankäytön suunnittelua. Aikataulua ei kannata laatia liian tiukaksi, sillä tapahtumajärjestäminen tuo mukanaan yleensä yllätyksiä, joihin tulee varata aikaa. Tapahtuman budjetti auttaa toteuttamaan tapahtuman suunnitellun mukaisesti. Yllätysmenoja voi tulla, mutta kun niihin on varauduttu, niin ongelmia ei tule. (Kauhanen ym. 2002, 119–120.)

Myös kaikki asiakirjat tulee olla kunnossa, luvat haettu ja ilmoitukset tehtyinä. Nämä kaikki asiakirjat tarvitaan myös dokumentoituina. Tapahtumajohdon tehtävänä on seurata tapahtuman sujumista ja tehdä siitä omat arvionsa. Myös sääntöjen ja turvallisuusohjeiden noudattamista tulee valvoa, jolloin tapahtuman aikana voidaan puuttua mahdollisiin epäkohtiin ja jälkeen tehdä arviointi tapahtuman onnistumisesta. (Kauhanen ym. 2002, 122–123.)

### 3 PALVELUMUOTOILU ASIAKKAAN EDUKSI

Tämä luku käsittelee palvelumuotoilun ja sen prosessin teoreettista viitekehystä. Palvelumuotoilu mahdollistaa palvelun kohderyhmän tarpeiden huomioimisen kehitettäessä palvelua. Myöhemmin empiriassa palvelumuotoilua käytetään hyväksi kehitettäessä Vuokatin Urheiluopistolle tapahtumajärjestämisen käytännön työtä helpottava digisivusto.

#### 3.1 Palvelumuotoilu

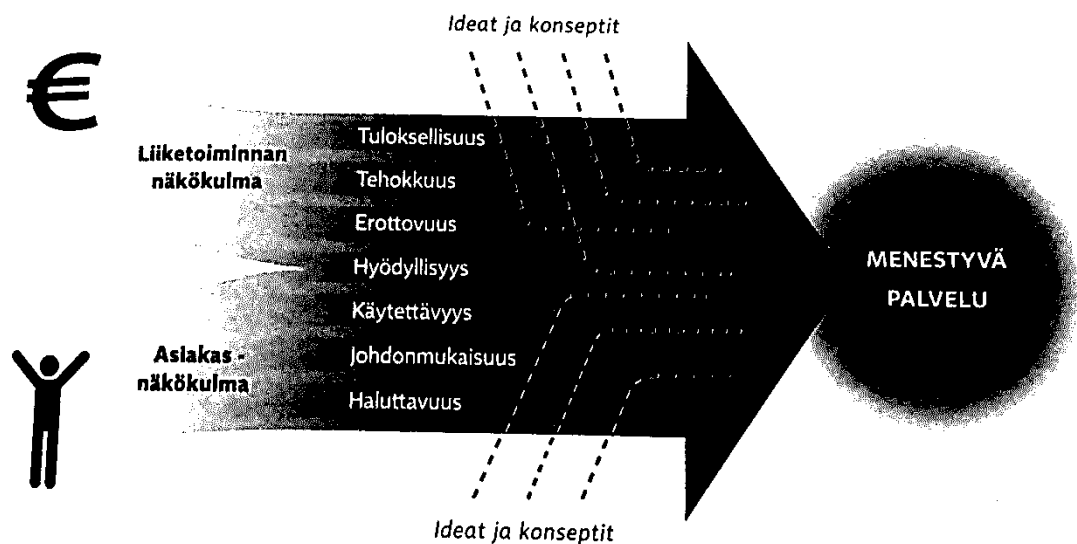
Lähtökohtana kehitystyölle on tapahtumajärjestämisen helpottuminen ottaen huomioon tapahtumajärjestäjän tarpeet ja arvostus. Palveluajatuksen osatekijöinä ovat tarjottavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttaminen. Nämä osa-alueet yhdistämällä saadaan tapahtumajärjestäjän tarpeet tyydytettyä ja aikaiseksi kokemus, jota arvostetaan. Osa-alueet ovat havainnollistettu kuvassa 5. (Lämsä & Uusitalo 2002, 100–101.)



Kuva 5. Palveluajatuksen osa-tekijät (Lämsä & Uusitalo 2002, 101)



Palvelumuotoilun avulla kehitetään analyttisesti eli tosiasioihin perustuen ja intuitiivisesti eli kokemukseen perustuen palvelua, joka vastaa kohderyhmän tarpeita. Palvelumuotoilun avulla voidaan konkreettisen toiminnan avulla ottaa huomioon sekä palveluntarjoajan että asiakkaan tarpeet. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää uusia palveluja, kehittää jo olemassa olevia vielä paremmiksi ja huomata palveluiden strateginen merkitys organisaation liiketoiminnassa ja menestymisessä. Näin saadaan aikaiseksi menestyvä palvelu (kuva 6). (Tuulaniemi 2013, 10–12, 24.)

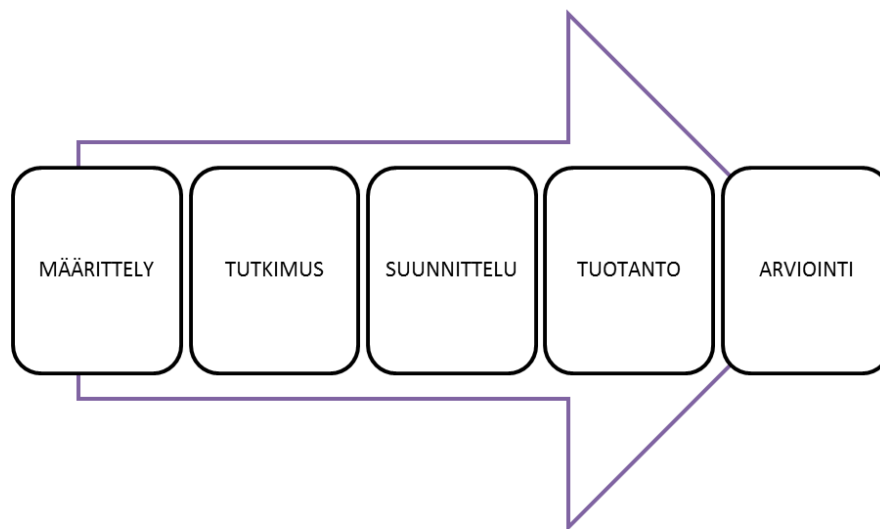


Kuva 6. Palvelumuotoilun tavoite (Tuulaniemi 2013, 103)

Kuten kuvasta 6 huomataan, niin menestyvä palvelu koostuu sekä liiketoiminnallisista että asiakkaan näkökulman osa-alueista. Liiketoiminnallisesti tuloksellisuus, tehokkuus, erottuvuus ja hyödyllisyys luovat menestyvän palvelun. Menestyvä palvelu on asiakkaan näkökulmasta hänelle hyödyllinen, helppokäyttöinen, johdonmukainen ja haluttava.

### 3.2 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilu on prosessi, jonka avulla organisaatio voi parantaa palveluaan etsimällä vastaukset kysymyksiin: missä, milloin ja kuinka palvelua voidaan parantaa. Palvelumuotoilun prosessi koostuu viidestä eri vaiheesta (kuva 7), joita ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. (Tuulaniemi 2013; 96, 128–131.)



Kuva 7. Palvelumuotoilun prosessi (Tuulaniemi 2013, 128, muokattu)

Palvelumuotoilun määrittelyvaiheessa selvennetään palveluntuottajan nykytilaa, asetetaan tavoitteet kehitystyölle ja mietitään, mitä aletaan kehittää. Aluksi on hyvä myös tarkastella aikataulua, budjettia ja organisaation resursseja, jotta ne ovat riittävät kehitystyön toteuttamiseksi. Tutkimusvaiheessa määritetään asiakkaiden ja palveluntarjoajan tarpeita sekä palveluntarjoajan strategisia tavoitteita. (Tuulaniemi 2013, 128–131.)

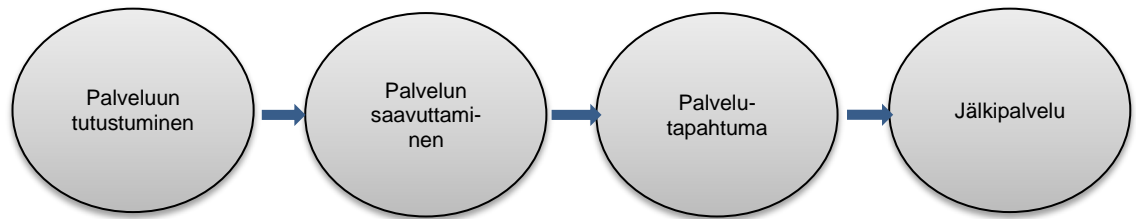
Tämän jälkeen siirrytään suunnitteluvaiheeseen, jossa suunnitellaan ja testataan kehitysideoita. On hyvä saada palautetta ja kehitysideoita organisaatiolta, jolle kehitystyö tehdään. Tässä vaiheessa mietitään, onko palvelua helppo käyttää, toimiiko palvelu tarkoitetulla tavalla ja onko se sopiva palveluntarjoajan tarpeisiin. Palvelutuotantovaihe koostuu pilotoinnista ja lanseerauksesta. Asiakas testaa palvelua, ja palautteen avulla viedään kehitystyötä eteenpäin. Valmis palvelu viedään lopuksi asiakkaan käyttöön. (Tuulaniemi 2013, 128–131.)

Jatkuvan kehittämisen kannalta arviointivaihe on tärkeä. Arvioinnissa mietitään, millaista liiketoiminta-arvoa kehittäminen saa aikaiseksi ja miten se vaikuttaa asiakastytyvyyteen. Arvioinnilla varmistetaan, että palvelu on kilpailukykyinen. Vaikka palvelua tullaan jatkossakin kehittämään, niin nyt kehitystyön alla ollut palvelu otetaan jatkuvaan käyttöön. (Tuulaniemi 2013, 128–131.)

### 3.3 Asiakkaan palvelupolku

Asiakkaan kokema palvelupolku muodostuu eri vaiheista, joita asiakas käy läpi palvelua kuluttaessaan. Palvelupolku muodostuu esi-, ydin- ja jälkipalvelusta. Esi-palveluvaiheessa asiakas saa ensimmäisen kosketuksen organisaation palveluun. Ydinpalveluvaihe on varsinaista palvelun kuluttamista. Jälkipalveluvaihe käsittää palvelun varsinaisen kokemisen jälkeen tapahtuvan yhteydenpidon, esimerkiksi asiakaspalautetapahtumat. (Tuulaniemi 2013, 78–79.)

Asiakkaan palvelupolku jakautuu palvelutuokioiksi, jotka muodostuvat kontaktipisteistä eli ihmisistä, esineistä, ympäristötekijöistä ja toimintatavoista. Asiakkaan aisteihin voidaan vaikuttaa kaikissa palvelutuokion pisteissä. Palvelupolun tuokioita (kuva 8) ovat palveluun tutustuminen, palvelun saavuttaminen, palvelun käyttö ja jälkipalveluvaihe. (Tuulaniemi 2013, 78–82.)



Kuva 8. Palvelupolun palvelutuokiot (Tuulaniemi 2013, 79, muokattu)

Tapahtumajärjestäjän palvelupolun esipalveluvaihe käsittää yhteydenoton Vuokatin Urheiluopistoon, tapahtuman järjestämiseen liittyvien asioiden sopimisvaiheen sekä tutustumisen lupa-anomus- ja ilmoitussivustoon. Ydinpalveluvaihe on tapahtuman lupa-anomusten ja ilmoitusten tekemistä Internet-sivun avulla. Jälkipalveluvaiheessa asiakas voi antaa palautetta lupa-anomus- ja ilmoitussivuston toimivuudesta ja käytettävyydestä.

## 4 DIGISOVELLUS MAHDOLLISUUTENA

Tämä luku luo katsauksen digisovelluksen ja sen käytettävyyden eli helppokäyttöisyyden teoreettiseen viitekehykseen. Saamme vastauksen kysymyksiin, miten digitaalinen asiakaskokemus syntyy ja miten käytettävyys voidaan huomioida luottaessa ilmoitus- ja lupasivustoa.

### 4.1 Digisovellus

Kun asiakas käyttää digitaalista päätelaitetta, syntyy digitaalinen asiakaskokemus (Filenius 2015, 30). Digitaalisten kanavien avulla saadaan tehostettua organisaation liiketoimintaa, viestintää ja prosesseja eli organisaation operatiivisia tavoitteita. Näiden lisäksi voidaan vaikuttaa myös strategisiin tavoitteisiin, koska digitalisaation avulla voidaan tehdä tiivistä asiakasvuorovaikutusta ja tuottaa arvoa asiakkaille. Digitaalinen vuorovaikutus mahdollistaa asiakkaan toiveiden kuuntelun, jolloin asiakkaat voivat olla mukana palveluiden ja viestinnän kehittämisessä. (Merisavo, Vesanen, Raulas & Virtanen 2006, 34.) Digitalisaatio tehostaa organisaation toimintatapoja (Hodju 2015).

Digitalisaation avulla organisaatio voi tarjota asiakkailleen tiedonhankinta-apua, tuotteen ja palvelun käyttöohjeita sekä mahdollisuuden keskustella, kysyä apua ja antaa palautetta. Näin asiakas kokee, että hänen etuaan on ajateltu ja häntä on huomioitu. Asiakas ei tyydy pelkästään saamaansa tietoon, vaan on tyytyväinen saadessaan päätöksentekoapua ja suosituksia. (Merisavo ym. 2006, 36.)

*Digitalisaatio on tapa, jolla organisaatio tuottaa arvoa uusien,*

*ketterien toimintatapojen sekä digitaalisten teknologioiden avulla*

(Valtionkonttori 2016).

Digisivuston luominen koostuu suunnittelusta, muotoilusta, kehitystyöstä, toimivuuden testaamisesta ja julkistamisesta. Ennen digisovelluksen tekemistä on hyvä miettiä, mitä tavoitteita organisaatiolla on sovelluksen suhteen, minkälaista hyötyä halutaan saavuttaa ja kenen käyttöön sovellusta tarjotaan. Näiden tietojen avulla voidaan suunnitella käytettävyydeltään sopiva sovellus, joka on käyttäjälleen mahdollisimman vaikuttava ja hyödyllinen. (Ryan 2014, 46–47.)

## 4.2 Digisovelluksen käytettävyys

Digitalisaation käyttäminen vaatii päätelaitteet, sovellukset ja alustan, jotta digitaalinen konkreettinen tieto saadaan kulkemaan. Tarvitaan myös joku, joka kehittää digitaalista palvelua eteenpäin ja käyttäjä, joka on motivoitunut ja halukas käyttämään palvelua. (Jungner 2015.)

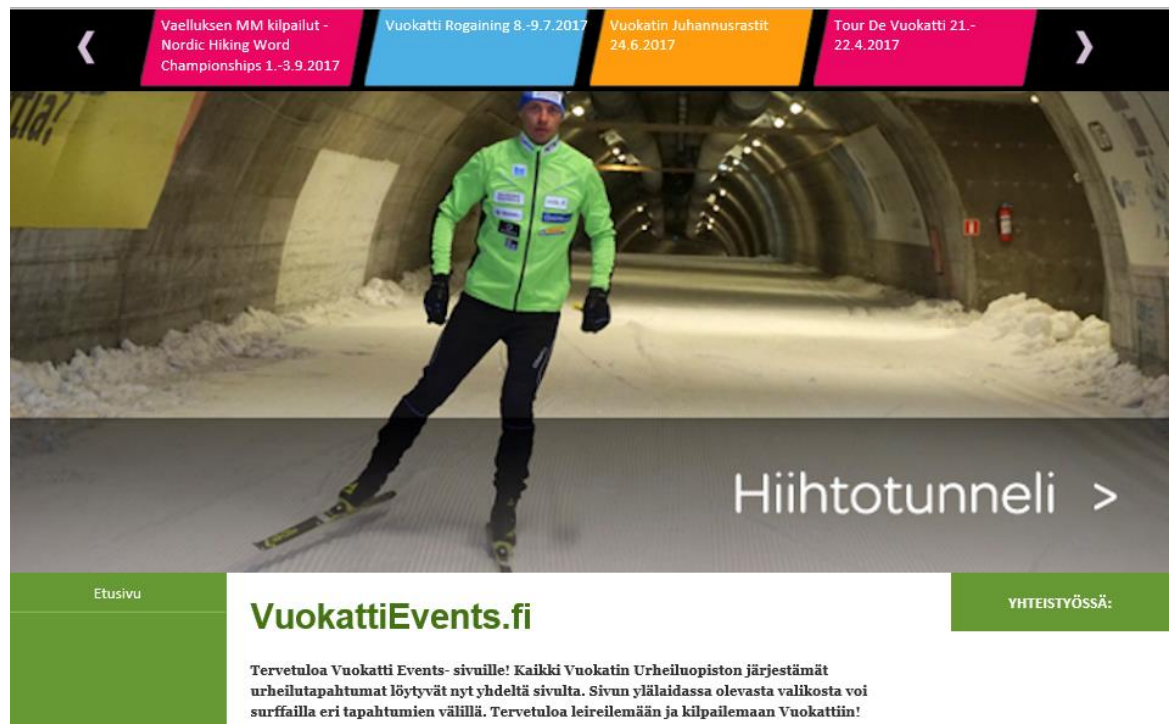
Digisovelluksen suunnittelussa kannattaa miettiä asiakkaan tarpeita. Jokainen asiakas ei välttämättä ole valmis digitalisaation tuomiin muutoksiin, joten digisovelluksen on oltava mahdollisimman helposti lähestyttävä ja helppokäyttöinen. Digitalisaation myötä asiakkaalla on valta valita, mitä hän haluaa tietää tai tehdä, millä digitaalisella kanavalla ja milloin (Merisavo ym. 2006, 32).

Loppukäyttäjän tarpeita voidaan ennakoida oman organisaation käyttäytymisen avulla. Työntekijöiden kokemusta voidaan käyttää hyväksi, kun ideoita kehitetään. Digitalisaation mahdollisuuksien käyttöönotto vaatii toki omaltakin organisaatiolta muutostilanteiden hallintaa. (Collin & Saarelainen 2016; 264, 282.)

Digisovelluksen käytettävyys perustuu suunnitteluun, mutta myös siihen, miten näytöllä olevat kuvakkeet ja muut osat toimivat ja miten käytettävyys etenee näytöltä toiselle. Kuluttajan vaatimukset sovelluksen käytettävyyden osalta ovat korkeat, ja saavutettu hyvä käyttökokemus on suuri kilpailuetu. Onnistunutta asiakaskokemusta ei voida luoda pelkästään hyvällä verkkosivulla, mutta jos sivu ei toimi, se takaa huonon asiakaskokemuksen. Käytettävyys koetaan yksilöllisesti.

Toisen henkilön mielestä hyvä ratkaisu ei ehkä toisen mielestä olekaan paras mahdollinen. (Filenius 2015, 29–30.)

Digisovelluksen käytettävyys on hyvä, jos verkkosivun ulkoasu on selkeä ja yksinkertainen ja sivuilla oleva tieto on jaoteltu niin, että lisätietoja saa linkkiä tai kuvaketta hiirellä napsauttamalla. Kuvassa 9 on selkeä Vuokatin Urheiluopiston tapahtumasivuston etusivu, ja ylälaidassa kuvakkeet, joista hiirellä napsauttamalla pääsee eri sivuille. Avautuvalta sivulta löytyy lisätietoa järjestettävistä tapahtumista. Tämä on asiakkaan näkökulmasta helppokäyttöisyyttä.



Kuva 9. Vuokattieventsin Internet-sivu (Vuokattievents 2017)

Kuten Miller sanoo, asiakkaan pitää organisaation Internet-sivuilta saada kaikki se, mitä hän tarvitsee ja mahdollisimman helposti. Mitä monimutkaisempi Internet-sivu on, sitä vaikeampi sen käytettävyys on. On suositeltavaa käyttää teksti- ja

pdf-tiedostoja, joita on helpompi tallentaa ja jakaa kuin esimerkiksi videoita ja animaatioita. Käytettävyyden parantamiseksi on suositeltavaa, että asiakas näkee kaiken tiedon yhdeltä sivulta niin, että sivua ei tarvitse siirtää enempää kuin muutama rullaus alaspäin. Sivuille kannattaa laittaa otsikoita, joiden avulla navigoiminen on helppoa. Miller on myös sitä mieltä, että sivuston ulkonäölläkään ei ole väliä, kunhan sisältö ja käytettävyys toimivat. Sivustolla on oltava myös yhteystiedot, josta saa tarvittaessa lisätietoa ja apua käyttötilanteisiin. (Miller 2012, 102–103, 105–106, 108, 119.)

*Internet-sivujesi ei tarvitse olla parhaimman näköiset maailmassa, kunhan sivujen käytettävyys toimii, niin tarjoat asiakkaalle silti arvoa nostavaa palvelua (suomennos).*

*You could have the worst-looking website in the world but if your content was useful and unique, you'd still provide real value to your customers*

(Miller 2012, 105).

Käytettävyyttä pidetään myös kilpailutekijänä. Asiakaskokemus syntyy palveluketjun tai sen osan käytöllä. Digisovelluksen palveluketju koostuu fyysisestä laitteesta, tietojärjestelmästä ja yksilöllisesti asiakkaan käyttämän palvelun ominaispiirteistä. Saavuttaakseen mielekkään asiakaskokemuksen pitää ymmärtää asiakkaan tarpeet ja luoda sen tiedon pohjalta sopiva digisovellus ja palveluketju. (Filenius 2015, 29–30.)



## 5 CASE: LUVAT JA ILMOITUKSET DIGISOVELLUKSENA

Vuokattisport on tapahtumajärjestäjänä suosittu paikka Vuokatissa, koska tarjolla on monenlaisia harrastus- ja urheilumahdollisuuksia sekä tiloja, joita voi hyödyntää tapahtumajärjestäjänä. Suurimmat viimeaikaiset Vuokatin Urheiluopistolla järjestetyt tapahtumat ovat Hiihdon Suomen Cup ja Vuokatti Hiihto. Tässä luvussa käsitellään toiminnallisen opinnäytetyön ominaisuuksia. Lisäksi kartoitetaan tapahtumajärjestämisen nykytilannetta tapahtumassa vaadittavien lupien ja ilmoitusten osalta. Työn tarkoituksena oli luoda digisovellus lupa-anomusten ja ilmoitusten teon helpottamiseksi. Tehtyä kehitystyötä kuvataan tässä luvussa. Samoin arvioidaan kehityksen tulosta.

### 5.1 Toiminnallisen opinnäytetyön ominaisuudet

Tässä työssä käytettiin toiminnallisen opinnäytetyön prosessia. Toiminnallinen opinnäytetyö oli toimeksiantajalta saatuun kehitystehtävään paras vaihtoehto, sillä käytännön ongelmaan haluttiin ratkaisu ja tarkoituksena oli luoda organisaation ja sen asiakkaiden käyttöön digisovellus. Tältä osin kehitystyön tuloksena tuotettiin konkreettinen tuotos eli konstruktio.

Hyvä toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii saamaan muutosta käytännön ongelmiin, niin että ihmisten jokapäiväinen toiminta helpottuu. Toiminnallinen opinnäytetyö on parhaimmillaan silloin, kun kehittäjä on mukana käytännön muutostyössä sekä yhteistyö kehittäjän ja toimeksiantaja välillä on aktiivista. Hyvä toiminnallinen opinnäytetyö ottaa huomioon ne, jotka kehitettävän asian kanssa tulevat tekemään työtä. Toiminnallinen opinnäytetyö on siis osallistavaa kehittämistyötä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 58–59.)

Opiskelijan kehittymisen kannalta toiminnallinen opinnäytetyö on käytännönläheinen ja toimeksiantosopimuksena tehty, jolloin se vastaa myös toimeksiantajan toiveisiin. Opinnäytetyö pohjautuu teoriaan, mutta pelkkä teoria ei tee työstä opinnäytetyötä, vaan teoria pitää liittää käytäntöön. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 41–42.)

Hyvä toiminnallinen opinnäytetyö kuvaa keinot, joilla opinnäytetyön tuotos saatiin aikaiseksi. Tuotos vastaa toimeksiantajan tavoitteita, tuotetta käyttävien tarpeita, ammattikorkeakoulun opinnäytetyön vaatimuksia ja on omien voimavarojen mukaan tehty. Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineisto voidaan hankkia asiantuntijoilta keräämällä eli konsultaatioina, niin että tietojen paikkansa pitävyys tarkistetaan asiantuntijoilta. Pää tarkoituksena asiantuntijoiden käyttämisellä on saada varmuus asioihin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56–58.)

Hyvä toiminnallinen opinnäytetyö etenee vaiheittain, niin että prosessi noudattaa spiraalimaista etenemistapaa ja eri vaiheet toistuvat yhä uudelleen. Prosessi koostuu kehittämisiongelman määrittämisestä, tavoitteiden asettamisesta, teoreettiseen viitekehykseen tutustumisesta, käytännön ongelman ratkaisuvaihtoehtojen etsimisestä, käytännön kokeiluista, havainnoinnista ja kehittämistyön tulosten arvioinnista. Suunnitteluvaihe, toteutus, havainnointi ja arviointi toistuvat niin kauan, että haluttuun kehittämistyön tulokseen päästään. Toiminnallinen kehittämistyön tulos on aina sitä parempi, mitä useamman kohdeorganisaation henkilökunnan näkökulma kehittämistyöhön saadaan. (Ojasalo ym. 2015, 59–61.)

Tässä työssä kehittämistyön tuloksena syntyi konstruktiiivinen tuotos, digisovellus. Hyvä konstruktiiivinen tuotos syntyy teoreettisen tiedon ja käytännöstä kerätyn aineiston yhteensovittamisella, joka samalla tuo toimivan ja aiempaa paremman ratkaisun käytännön ongelmaan. Konstruktiiivinen tuotos saadaan yleensä aikaan yhteistyöllä, jolloin kehittäjä ja kohdeorganisaatio tekevät tiivistä yhteistyötä. Koska tuotosta kehitettäessä otetaan huomioon loppukäyttäjän tarpeet, niin on hyvä käyttää apuna myös palvelumuotoilua. (Ojasalo ym. 2015, 65–66.)

Palvelumuotoilun avulla luodaan helppokäyttöinen, hyödyllinen ja käyttäjäkeskeinen palvelukokemus asiakkaalle. Asiakkaan prosessi muodostuu palvelupolusta,

jossa asiakkaan palvelun vaiheet ovat kehittämistyössä huomioitu. Asiakkaan palvelupolku muodostuu palvelutuokioista ja kontaktipisteistä. Kontaktipisteitä ovat organisaation palveluympäristö, henkilöstö, esineet ja laitteet sekä toimintatavat. Kaikki nämä otetaan huomioon kehittämistyötä tehtäessä. (Ojasalo ym. 2015, 71–74.)

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä käytettiin kehittämistyön lähestymistapana palvelumuotoilua. Lähestymistavan avulla pyrittiin saamaan muutos aiempaan käytäntöön ja luotiin tuotos eli konstruktio, joka parantaa asiakkaan palvelukokemusta.

Tämän opinnäytetyön luotettavuus perustuu kehittämistyön jatkuvaan dokumentointiin, jolloin tiedot ovat ajantasaisia ja myöhemminkin tarkistettavissa. Hyvä opinnäytetyön luotettavuus perustuu siihen, että kehittämistyön vaiheet kuvataan niin tarkasti, että työn luotettavuutta ja edustavuutta sekä kehittämistyön tekijän asiantuntijuutta voidaan arvioida. Työn kuvaus on tehtävä niin tarkasti, että siitä saadaan selvä kuva siitä, miten kehittämistyö on tehty ja miten tulokset on saatu. Kehittämistyötä voidaan pitää validina, koska kuvauksen perusteella voidaan todeta, mitä kehittämistyössä tehtiin, miten ja minkälaiseen tulokseen päädyttiin. Lisäksi työssä apuna käytettävän teoreettisen viitekehyksen hankinnan aikana pohdittiin lähteiden luotettavuutta ja pyrittiin käyttämään vain luotettavia lähdeaineistoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015; 189, 231, 261.)

Kehittämistyön tulokset ovat toistettavissa, koska tapahtumissa tarvittavat luvat ja ilmoitukset perustuvat lakeihin. Täten voidaan todeta, että kehittämistyö on reliabeli (Hirsjärvi ym. 2015, 231).

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää myös se, että haastateltavilta kysyttiin lupa heidän nimensä käyttöön opinnäytetyön raportoinnissa. Kun lupaa ei kaikilta saatu, niin nimiä ei myöskään käytetty. Yleinen syy siihen, miksi nimeä ei haluttu julkistettavan, oli se, että on olemassa laki, johon tiedot perustuvat. Asianomaiset halusivat viittauksen tapahtuvan kyseiseen lakiin. Työssä käytettiin metodista triangulaatiota eli useita eri tutkimusmenetelmiä, mikä lisää kehittämistyön pätevyyttä eli

validiutta (Hirsjärvi ym. 2015, 233). Menetelminä käytettiin haastattelua, asiantuntijoilta saatua konsultaatiota ja havainnointia.

## 5.2 Nykytilanteen kartoitus

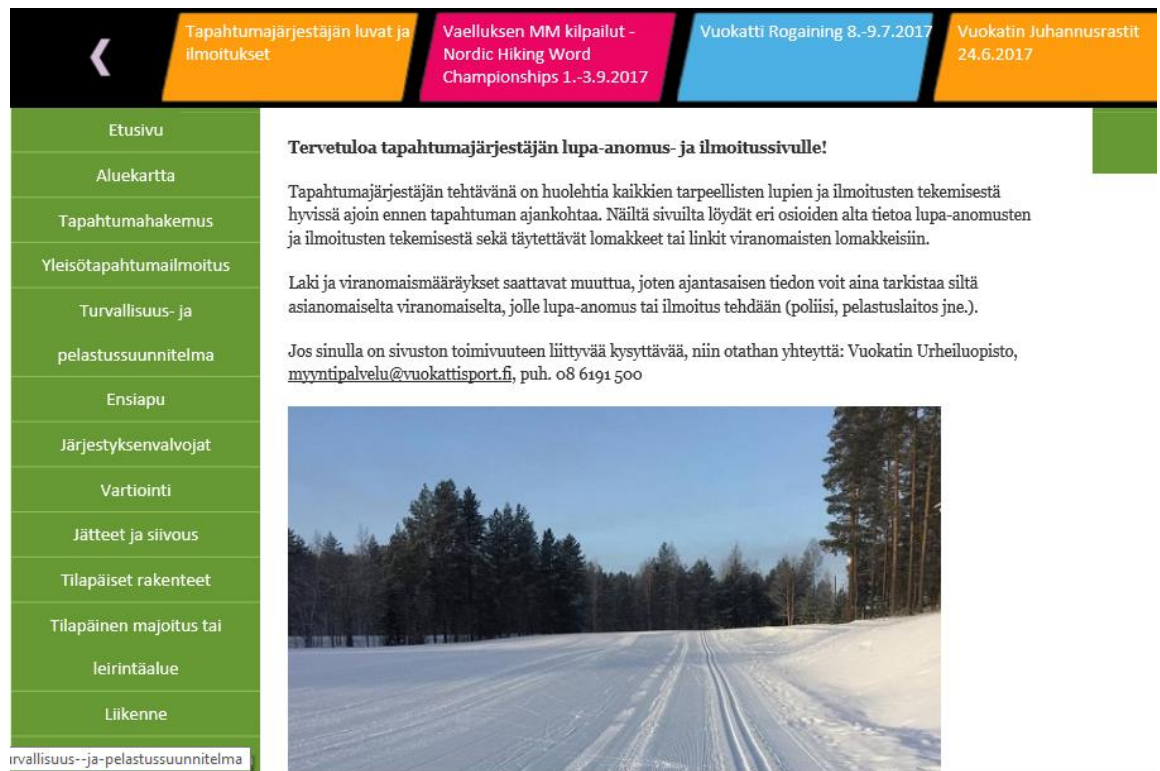
Vuokatin Urheiluopistolla oli tarve saada yhtenäistettyä tapahtumajärjestämisen lupa-asioiden hoito. Nykytilannetta kartoitettiin haastattelulla, jossa selvisi, että tapahtumajärjestäjä ottaa yhteyttä huoltopäällikköön tai myyntipalveluun tiedustellessaan tapahtumissa tarvittavista luvista ja ilmoituksista. Huoltopäällikkö ohjaa tapahtumajärjestäjää tekemään tarvittavat lakien mukaiset ilmoitukset ja lupa-anomukset eri viranomaisille. Liikuntatapahtumien järjestämiseen vaadittavista kaikista luvista ei ole yleistä tietoa, joten on hyvä, että tieto löytyy jatkossa myös julkisesti saatavilta.

Huoltopäällikön työn ja tapahtumajärjestäjän käytännön työn helpottamiseksi laadittiin dokumentoitu digisivusto, jossa tarvittavat asiakirjat ovat koottuina. Digisivustolle tehtiin sähköinen lomake sekä linkit lupahakemusten ja ilmoitusten tekemiseksi; tapahtumajärjestäjä siirtyy sivustolle, valitsee tarvittavan lomakkeen ja täyttää sen sekä siirtyy linkistä viranomaisten sivuille, joilla lupa-anomukset ja ilmoitukset voi tehdä. Tämä helpottaa käytäntöä huomattavasti, kun kaikkea ei tarvitse erikseen etsiä, sillä ilmoituksia tulee tehdä monille eri tahoille.

Toimeksiantajan, Vuokatin Urheiluopiston, toiveena oli saada tapahtumajärjestäjän digisivusto, jolloin tapahtuman järjestämistä varten tarvittavien ilmoitusten ja lupa-anomusten tekeminen olisi helppoa, aikaa ja vaivaa säästävää, mutta ennen kaikkea kaikki tieto olisi samassa paikassa kootusti. Sivuston laatimisen jälkeen, palvelumuotoilun keinoin, tapahtumajärjestäjälle on antaa saman tien osoite, josta kaikki tarvittavat lomakkeet löytyvät, jolloin asiakkaan palvelupolku helpottuu. Tämä on hyvää asiakaspalvelua, jota varmasti osataan arvostaa.

### 5.3 Kehitystyön toteuttaminen

Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tarkoituksena oli luoda konstrukttiivinen tuotos, tapahtumajärjestäjän digisivusto, ilmoitusten ja lupa-anomusten tekemiseksi (kuva 10). Lisäksi tehtiin sähköinen tapahtumahakemuslomake. Työn tarkoituksena oli parantaa asiakaspalvelun laatua sekä helpottaa lupa-anomusten ja ilmoitusten tekemistä. Kehitystyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä, jossa käytettiin apuna palvelumuotoilua.



Kuva 10. Tapahtumajärjestäjän ilmoitussivu (Vuokattievents 2017)

Marraskuussa 2016 työn aiheesta oli ollut jo alustavasti puhetta Vuokatin Urheilupuiston huoltopäällikön kanssa. Kävi ilmi, että kehittämistyölle olisi selkeä tarve. Tammikuun alussa 2017 työn tekemisestä keskusteltiin uudelleen, jolloin työn aihe tarkentui. Haastattelun avulla sain tietoa siitä, miten lupa-asiat ovat käytännössä

aiemmin hoituneet ja minkälaisia lupia yleensäkin tarvitaan tapahtuman onnistumiseksi. Tässä palaverissa mietittiin myös asiakkaan palvelupolkua ja sitä, miten asiakkaan polun saisi mahdollisimman helpoksi. Mietittiin asiakkaan kontaktipisteitä eli sitä, miten asiakas saa tiedon luvista ja ilmoituksista, millä toimintatavoilla ja minkä kanavan välityksellä. Olimme yhtä mieltä siitä, että toimintatapa, jossa kukin asiakas erikseen kysyy luvista ja ilmoituksista ja jokaiselle vastataan erikseen, ei ole tehokkain eikä paras mahdollinen malli toimia. Aihetta tarkennettiin toimeksiantajan kanssa viikolla 2 ja varsinainen toimeksianto työstä tehtiin viikolla 3.

Samalla viikolla Vuokatin Urheiluopiston myyntitoimistossa pidettiin palaveri työn tekemisestä sähköiselle Internet-sivulle, jolloin tutustuin toimeksiantajan verkkosivuston rakenteeseen ja sen mahdollisuuksiin.

Tapahtumajärjestämistä koskeva ja palvelumuotoilun teoria olivat hyvin yhteensopivia työni kanssa. Koska työ tuli olemaan empiriaosuudeltaan digisovellus, niin digisovelluksen käytettävyyden teoria tuki hyvin kehittämistyötä. Teorian pohjalta oli helppo todeta, että asiakas hyötyy mahdollisimman selkeästi, helppokäyttöisestä ja helposti saavutettavasta digisivustosta. Palvelumuotoilun teorian ja oman kokemuksen avulla mietittiin, miten työn tuloksesta saataisiin asiakkaan näkökulmasta hyödyllinen, käytettävä, haluttava ja johdonmukainen. Lisäksi tuloksen tulisi olla toimeksiantajan kannalta tehokas, erottuva, hyödyllinen ja liiketoimintaa tukeva. Tapahtumajärjestämisen teoriasta sai kokonaiskuvan niistä järjestämistoimista ja vaatimuksista, jotka järjestäjää koskevat.

Viikolla 4 pidettiin huoltopäällikölle haastattelumuotoinen palaveri keskustellen digisivustoa koskevista toimeksiantajan toiveista. Mietittiin asiakkaan palvelupolkua ja kontaktipisteitä. Oli selvää, että digisivuston myötä asiakkaan polku helpottuisi. Sivuston julkaisemisen myötä olisi heti antaa asiakkaalle Internet-sivun osoite, jolta kaikki tarvittava tieto löytyisi. Digisivusto mahdollistaisi myös sen, että asiakkaan kontaktipisteet olisivat toimivia, sillä palveluympäristönä digisivusto olisi nykyaikainen, tiedottava ja selkeä. Lisäksi toimintatapa tulisi olemaan jokaisen asiakkaan kohdalla samanlainen, kun sivustoa voisi hyödyntää vaikka kotoa käsin

omalta koneelta. Tämän palaverin pohjalta kerättiin digisivustolle siirrettävää tekstiä yhteen ja suunniteltiin sivuston ulkonäköä sekä tekstien, kuvien ja linkkien asetelua.

Viikolla 7 keskusteltiin siitä, olisiko ulkona ja sisällä olevista tapahtumista hyvä olla erikseen jaoteltuna kyseisiä tapahtumia koskevat luvat ja ilmoitukset, jotta tapahtumajärjestäjä ei käyttäisi aikaa turhiin asioihin.

Viikolla 9 mietittiin haastattelua apuna käyttäen sitä, miten ja millä aikataululla on mahdollista saada tapahtumajärjestäjän sivustoa laadittua. Samalla kysyttiin, olisiko myyntipalvelulla hyviä ideoita sivuston ulkoasun tai sisällön laadintaan. Sain kuitenkin itse päättää sisällöstä. Viikolla 10 minulle luvattiin, että saan Internet-sivujen tunnukset ja salasanat omaan käyttööni, jotta voin tehdä työtä omaan tahtiini sekä lupauksen sivujen toimintaopastuksesta.

Aiemmin oli mietitty, että olisiko hyvä jaotella ulko- ja sisätapahtumiin tarvittavat luvat erikseen. Lopulta viikolla 11 tultiin siihen johtopäätökseen, että kaikki lupa-anomukset ja ilmoitukset sopivat sekä sisällä että ulkona järjestettäviin tapahtumiin eikä jaottelua tehty.

Teoriataustaa, henkilökohtaista tiedonantoa, haastattelua ja havainnointia apuna käyttäen kerättiin tapahtumajärjestäjää koskevat tarvittavat lupa-anomukset ja ilmoitukset yhteen, jotka siirrettäisiin suoraan Internet-sivulle. Havainnoin eri toimijoiden Internet-sivuja, jotta sain yleiskuvan erilaisten sivujen ulkoasusta ja niiden toimivuudesta. Tapahtumajärjestäjän teoreettinen viitekehys tuki työtä, sillä sitä kautta löydettiin tarvittava tieto erilaisista luvista ja ilmoituksista, joita laki vaatii. Monet asiat haluttiin vielä varmistaa henkilökohtaisena tiedonantona eli konsultaationa asianomaisilta viranomaisilta, joille lähetettiin kyselyä. Tässä vaiheessa oli mietittävä tarkkaan työn eettisyyttä. Jotkut tahot eivät halunneet omaa nimeään käytettävän lähteenä, sillä heidän mielestään oli parempi viitata niihin lakiin ja asetuksiin, joihin lupa-anomusten ja ilmoitusten tekeminen perustuu.

Viikolla 11 lähetettiin käytännön työn teknisen toteutuksen malli toimeksiantajalle tutustuttavaksi. Toimeksiantajalta tuli vielä muutama lisäkohta, jotka lisättiin työhön. Näitä olivat antidopingtyöhön liittyvä toimintaohjeistus eli tieto siitä, miten ilmoitus tapahtuman järjestämisestä tehdään, mille taholle ja mitä huomioitavaa itse tapahtumapaikalla on, esimerkiksi näytteenottohuoneiden varaaminen etukäteen. Toisena asiana lisättiin tapahtuman toimihenkilöiden infokortti-tieto, josta toimeksiantajalla oli hyödyllistä tietoa. Info-kortti on jokaiselle tapahtuman toimihenkilölle annettava infopaketti, josta löytyy tärkeimmät tapahtumatiedot ja vastuuhenkilöiden yhteystiedot.

Viikolla 13 noudettiin käyttöoikeudet Internet-sivujen muokkaamiseksi. Samalla havainnoitiin sähköisen lomakkeen tekemistä sekä kuvien, tekstin ja linkkien lisäämistä sivustolle. Palaverissa keskusteltiin sähköisen lomakkeen tekstin sisällöstä ja mietittiin niitä vaihtoehtoja, jotka palvelisivat parhaiten toimeksiantajan ja asiakkaan tarpeita. Toimeksiantajan kanssa pidettiin palaveri siitä, mitä tietoja tarvitaan tapahtumajärjestäjältä, missä muodossa ja millä tarkkuudella, jotta sähköinen tapahtumahakemuslomake palvelisi tarkoitustaan mahdollisimman hyvin. Oli tärkeää miettiä, mitä kaikkia vaihtoehtoja urheiluopistolla on, mitkä niistä halutaan tarjota asiakkaan käyttöön ja millä tavalla ne tulee sijoittaa lomakkeelle, jotta tarvittava tieto palveluntarjoajana saadaan kerättyä.

Maaliskuun lopulla saatiin vielä viimeiset varmistukset viranomaisilta kysyttyihin tietoihin, jolloin viimeisteltiin vielä Internet-sivuille tulevia tekstejä. Huhtikuun alussa luotiin Vuokatin Urheiluopiston nettisivulle tapahtumajärjestäjän ilmoitus sivusto. Tapahtumajärjestäjän tehtävänä on huolehtia kaikkien tarpeellisten lupien ja ilmoitusten tekemisestä hyvissä ajoin ennen tapahtuman ajankohtaa. Nämä tiedot koottiin [www.vuokattievents.fi](http://www.vuokattievents.fi)-sivustolle niin, että ne olisivat helposti käytettävissä ja löydettävissä. Digisovelluksen käytettävyyden teoria loi raamit sille, miten tekstit, kuvat ja linkit sivustolle aseteltiin, jotta asiakas löytäisi kaiken tiedon helposti ja mahdollisimman vähällä klikkailulla tai hiiren rollauksilla. Liitteeseen 1 koottiin kaikki tapahtumajärjestäjää koskevat lupa- ja ilmoitusasiat yhteen ohje-teksteiksi, jotka siirrettiin tapahtumasivustolle.



Tässä vaiheessa työ oli lähinnä enää tekstin tarkistelua ja siirtelyä, kuvien etsimistä ja muokkaamista sopivan kokoisiksi sekä viranomaisten ja muiden tahojen lomakesivustoille vievien linkkien tekemistä. Lähes kaikista lupa-anomuksista ja ilmoituksista oli löytynyt Internetistä viranomaisen virallinen lomake, jonka täyttämällä ja lähettämällä asiansa saa etenemään. Näistä valmiista lomakkeista koottiin linkit, ja ne siirrettiin [www.vuokattievents.fi](http://www.vuokattievents.fi)-sivulle, jotta linkit olisivat helposti löydettävissä ja käytettävissä.

Viikolla 13 laadittiin sähköinen tapahtumahakemus-lomake, jolla tapahtumajärjestäjä voi hakea lupaa Vuokatin Urheiluopistolta tapahtumansa järjestämiseen. Lomake löytyy Vuokatin Urheiluopiston omilta Internet-sivuilta osoitteesta: <http://www.vuokattisport.fi/forms/tapahtumahakemus> (kuva 11). Tapahtumahakemuslomake toimii samalla tapahtumasopimuksen pohjatietolomakkeena. Sähköisen lomakkeen kysymyksiä mietittäessä ajateltiin asiakkaan palvelupolkua, jolloin asiakasta koskevat kysymykset saatiin kattavasti kerättyä lomakkeelle. Lomakkeelle oli tärkeää kerätä tietoa siitä, milloin tapahtuma järjestetään, missä paikassa ja mitä muita toimintoja tarvitaan. Lomakkeen laadinnassa oli myös mietittävä sitä, miten tieto kannattaa kerätä, sillä vaihtoehtoina olivat tekstikenttä tai -alue, monivalinta- tai valintakysymykset. Näistä valittiin jokaista kysymystä varten paras vaihtoehto. Esimerkiksi tapahtumapaikkaa kysyttäessä paras vaihtoehto on monivalintakysymys siitä syystä, jos asiakas tarvitseekin käyttöönsä yhden paikan sijasta erilaisia ja useita tapahtuma-alueita, jolloin olisi mahdollisuus valita useampi kuin yksi tapahtumapaikka urheiluopiston ulkoalueista ja tiloista.

Laatamani sähköisen tapahtumahakemuslomakkeen testasin itse, ja pyysin myös toimeksiantajan mielipiteen lomakkeesta. Kysymyksiä muokattiin merkiten erikseen ne kysymykset tähdellä, jotka olisivat pakollisesti täytettäviä, sillä urheiluopisto halusi nimenomaan kyseisen tiedon. Lomakkeen lopullinen testaus tehtiin niin, että automaattinen tieto lomakkeen lähettämisestä tuli sähköpostiini ja myyntipalvelu sai tiedon omaan sähköpostiinsa testauksesta. Kaikki toimi hyvin.

**Tapahtumahakemus**

Tapahtumajärjestäjä tekee Vuokatin Urheiluopiston kanssa sopimuksen tapahtuman järjestämisestä tämän hakemuksen perusteella.

Tähdellä merkityt kohdat ovat pakollisia. Saat ilmoituksen sähköpostiisi, kun lomake on lähetetty onnistuneesti.

Jos sinulla on kysyttävää, niin otathan yhteyttä Vuokatin Urheiluopiston myyntipalveluun puh. 08 6191 500.

**Tapahtumajärjestäjä \***

**Tapahtuman nimi**

**Tapahtuma-aika \***

**Arvioitu tapahtuman rakennusaika \***

**Tapahtuman luonne \***

- ☐ Urheilutapahtuma
- ☐ Kokous
- ☐ Konsertti
- ☐ Muu

Kuva 11. Vuokatin Urheiluopiston tapahtumahakemuslomake (Vuokattisport 2017)

Ilmoitussivuston ollessa valmiina lähetin siitä tiedon toimeksiantajalle, jotta saisin mielipiteen sivustosta ja parannusehdotuksia. Viikolla 14 tehtiin vielä muutamia pieniä lisäyksiä, mutta pääosin sivusto oli onnistunut. Lisättiin tiedot siitä, mistä saa apua, jos sähköisen lomakkeen täyttämisessä ilmenee ongelmia ja maininta, että tähdellä merkityt kysymykset lomakkeella ovat pakollisia. Lisäksi muutettiin sähköisen lomakkeen nimi tapahtumasopimuksesta tapahtumailmoitukseksi, jotta nimi vastaisi lomakkeen tarkoitusta.

Viikolla 14 ilmoitussivusto testattiin urheiluopiston toimesta, jotta sivuston toimivuus ja oikeellisuus tuli varmistettua. Tässä vaiheessa sivustoa voitiin vielä muokata toimeksiantajan toiveiden mukaiseksi ja parantaa ennen sivuston julkaisemista, joten pyydettiin palautetta sivuston hyödyistä ja kehittämis ehdotuksista. Viikolla 15 saatiin palautetta, joka oli hyvin positiivista. Tässä vaiheessa lisättiin kohta: "...ajantasaiset tiedot kannattaa tarkistaa asianomaiselta viranomaiselta..."

loppuun tekstin: ”...(poliisi, pelastuslaitos jne.)”, jotta sivulta löytyvä myyntipalvelun yhteystieto ei olisi se taho, johon näissä asioissa otetaan yhteyttä. Samalla saatiin urheiluopiston aluekartta ja se lisättiin sivustolle, jotta tapahtumajärjestäjän olisi helppo hahmottaa aluetta. Lisäksi kartta on käytettävissä myös viranomaisille tehtäviin ilmoituksiin. Sivusto julkaistiin viikolla 15.

Pyydettiin vielä ulkopuoliselta tapahtumajärjestäjältä, joka järjestää tapahtumia myös Vuokatin Urheiluopistolla, kommenttia sivustosta. Hyödyllistä palautetta kehittämistyöstä saatiin viikolla 17. Ehdotuksesta Vuokatin Urheiluopistolle lähetettävä sähköinen lomake sai jo kolmannen nimen – tapahtumahakemus, joka vastasikin parhaiten lomakkeen luonnetta. Lisättiin vielä tarkennuksia liikenteenohjaajien ja järjestyksenvälvojen osioihin. Lisäksi uutena asiana tulivat tiedot, että joillakin liitoilla ja seuroilla on musiikinkäytöstä Teoston ja Gramexin kanssa tehty sopimus tai vakuutuksista vastuuvakuutus olemassa, joten näistä lisättiin vielä tiedot sivustolle. Kun nämä muutokset lisättiin Internet-sivustolle, niin sivusto oli valmis ja monen kehitysidean tulos.

Jatkossakin sivustoa voidaan kehittää asiakaspalautteen avulla, sillä asiakkaan palveluun tutustumisen, palvelun saavuttamisen ja palvelutapahtuman vaiheiden lisäksi palvelumuotoilun jälkipalveluvaihe on tärkeä. Tässä vaiheessa asiakkaalta voidaan pyytää ja saada palautetta, jonka avulla tehtyä työtä voidaan jatkossakin kehittää.

#### 5.4 Kehitystyön tulokset

Kehitystyön tuloksena syntyi palvelumuotoilun keinoin kirjallinen opinnäytetyö, joka sisältää teoreettisen viitekehyksen, empiirisen osan raportoinnin sekä opinnäytetyön vaatimat muut osat. Opinnäytetyön varsinainen kehitystyö löytyy Vuokatin Urheiluopiston ylläpitämältä tapahtumasivustolta, jonka Internet-osoite on [www.vuokattievents.fi](http://www.vuokattievents.fi) ja tapahtumahakemuslomake sivulta: [www.vuokattisport.fi/forms/tapahtumahakemus](http://www.vuokattisport.fi/forms/tapahtumahakemus).

Opinnäytetyö kehitystulos on Vuokattievents-sivuston ”Tapahtumajärjestäjän luvat ja ilmoitukset”-osio. Sivustolle kerättiin lyhyt tietoisuus jokaisesta osiosta, ja lisäksi löytyy linkit sivustoille, joilla lupa-anomukset tai ilmoitukset voi tehdä. Sivustolla on lisäksi Vuokatin Urheiluopiston aluekartta, joka helpottaa tapahtuman suunnittelua. Vuokatin Urheiluopiston kanssa tehtävän tapahtumahakemuksen teon helpottamiseksi laadittiin sähköinen ilmoituslomake, jonka tapahtumajärjestäjä täyttää. Tämä lomake löytyy urheiluopiston omilta Internet-sivuilta, koska lomakkeen luonti ei ollut teknisesti mahdollista tapahtumasivustolla. Tapahtumahakemuslomakkeen tietojen pohjalta tapahtumajärjestäjä tekee urheiluopiston kanssa tapahtumajärjestämissopimuksen.

Työn tulos oli toimeksiantajan alkuperäisen toiveen täyttävä, sillä dokumentoidun ohjeoppaan sijasta heille tehtiin yhteisen suunnitelman mukaan digisivusto, jolta löytyy kaikki tarvittava tapahtumajärjestäjän lupiin ja ilmoituksiin liittyvä tieto sähköisessä muodossa. Nyt kaikki tieto on samassa paikassa, mikä auttaa sekä Vuokatin Urheiluopistoa että ulkopuolisia tapahtumajärjestäjiä tapahtumien järjestämisessä. Lisäksi tapahtumaosallistujien turvallisuudesta on huolehdittu asianmukaisesti. Lisäksi toimeksiantaja sai sähköisen ilmoituslomakkeen, jonka tietoja voi suoraan käyttää tapahtumasopimuksen pohjana.

## 5.5 Kehitystyön käsittely työyhteisössä

Kehittämistyö lähti heti hyvin käyntiin toimeksiantajan puolelta, ja työlle oli selkeä tarve. Koko kehittämistyöprosessi sujui ongelmitta, ja sain hyvin tietoa toimeksiantajan puolelta niistä asioista, joita kaipasinkin työn mahdollistamiseksi. Pientä säätöä tehtiin kehittämistyön aikana, jotta sivusto olisi sellainen, että se parhaiten palvelisi heidän tarvettaan. Kehittämistyön loppuvaiheessa sain hyvin palautetta toimeksiantajalta ja heidän näkemyksensä työstä.

Työn valmistuttua kuulin, että toukokuun alussa 2017 Vuokatin Urheiluopiston Internet-sivu vaihtuu. Sain tiedon, että jos heidän koko tapahtumasivustonsa käyttö lopetetaan ja samalla myös lupa- ja ilmoitussivusto, niin tekemäni työ siirretään

uuteen sivustoon. Jos tapahtumasivusto pysyy käytössä, niin uudelta Internet-sivustolta tehdään linkki tapahtumasivustolle, jolla työni sijaitsee.

Toimeksiantajan puolelta sain kommentin, että urheiluopiston tapahtumajärjestelyyn sivusto on hyvä, selkeyttävä ja tervetullut uudistus tapahtumaosastoille eli huolto-osastolle ja Olympic Training Centerille. Kehittämistyö julkistettiin johtoryhmän kokouksessa huhtikuun loppupuolella ja otettiin käyttöön välittömästi.

Toimeksiantajan kanssa olin samaa mieltä siitä, että työ helpottaa ja nopeuttaa tapahtumajärjestäjän työtä, antaa Vuokatin Urheiluopistosta hyvän kuvan tapahtumajärjestämispaikkana, kun lupa- ja ilmoitusasiat on huomioitu sekä parantaa tapahtumien turvallisuutta. Näiden seikkojen myötä asiakastyytyväisyys paranee.

## 6 POHDINTA

Tekemäni opinnäytetyö palveli ehkä enemmän toimeksiantajaa kuin alkuperäinen toive oli, koska aluksi oli ollut puhetta kirjallisen tapahtumaoppaan laadinnasta. Kun digisovelluksen mahdollisuutta ehdotettiin toimeksiantajalle, niin muutokseen oltiin positiivisesti yllättyneitä. Toimeksiantajan eli Vuokatin Urheiluopiston on nyt helppo hyödyntää tapahtumajärjestäjän lupa-anomus- ja ilmoitussivustoa tapahtumajärjestämisessä. Lisäksi he voivat ehdottaa sen käyttöä myös ulkopuolisille tapahtumajärjestäjille. Näin ollen, olen tyytyväinen tekemääni työhön ja aikaansaannokseeni. Minusta työ oli onnistunut, sillä työn tulos helpottaa tapahtumajärjestämistä sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä, koska tapahtuman turvallisuusasiat ovat huomioitu lakien mukaisesti. Tavoite tuli saavutettua, ja työ eteni suunnitelman mukaisesti. Työ valmistui kuitenkin hieman suunniteltua nopeammin. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä empiria kesällä, mutta se valmistuikin jo keväällä. Tähän vaikutti oma motivaatio tehdä toimeksiantajalle valmis työ käyttöön nopeasti. Perusteellisesti laadittu työsuunnitelma helpotti myös työn tekemistä.

Itselläni ei ollut ennen työn tekemistä kokemusta tapahtumajärjestämisestä, joten työn tapahtumajärjestämisen teoreettinen viitekehys antoi paljon uutta tietoa. Lisäksi tutustuin palvelumuotoilun teoriaan. Työn empiriaa tehdessäni opin Internet-sivujen tekemistä: tekstin siirtämistä ja muokkaamista, kuvien muokkausta ja lisäämistä, linkkien tekemistä sekä sähköisen lomakkeen laatimista. Samalla hyödynsin digisovelluksen käytettävyyden teoriaa. Työssä oli paljon myös tiedon varmistamista eri tahoilta ja yhteydenpitoa toimeksiantajan kanssa.

Työn empiria on julkisesti nähtävillä ja sitä kautta käytettävissä hyödyksi ihan minin tahansa tapahtuman järjestämiseen. Työn lupa-anomukset ja ilmoitukset perustuvat lakeihin ja eri viranomaistahojen tietoihin, joten sen puolesta pidän työtä luotettavana. Työssä on käytetty myös tiedon varmistamista lupaviranomaisilta, ja tieto perustuu lakeihin, joihin viitattiin lähdemerkinnällä. Monen eri menetelmän käyttäminen lisäsi työn luotettavuutta. Työn eettisyys näkyy lähteiden merkitsemi-

sessä. Niitä lähteitä ei nimetty, joilta lupaa ei saatu. Lisäksi työssä haluttiin panostaa asiakastytytyvyyteen, asiakkaan tarpeiden huomioimiseen ja tapahtumajärjestämisen laadun parantamiseen.

Työ oli hyvin mielenkiintoinen, opettavainen ja mielekäs. Toimeksiantajan Internet-sivun alusta toi työhön jonkin verran rajoitteita, joten työ tehtiin niin kuin pystyttiin. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoituksena oli tehdä etusivulle pikkukuvat, joissa olisi ollut osioiden otsikot ja joista hiirellä klikkaamalla olisi päässyt alisivulle. Työ tehtiin sivuston mahdollisuuksien mukaan niin, että sivuvalikossa ovat listattuna otsikot, joista klikkaamalla siirrytään alisivulle. Alasivulla on kerrottu lyhyesti tietoisku ko. asiasta esimerkiksi ensiavusta, ilotulituksesta jne. Lisäksi sivulla on linkki kyseisen osion viranomaisen Internet-sivulle.

Tapahtumajärjestäjän ilmoitusten ja lupa-anomusten helpottamiseksi digisivustolta löytyy nyt linkin eri viranomaistahojen sivuille, joilta täytettävät lomakkeet löytyvät. Olisi ollut kätevää linkittää suoraan täytettävälle lomakkeelle, mutta päädyin tähän ratkaisuun, että linkistä aukeaa vain sivu, josta lomake löytyy, jatkona kanalta. Jos viranomaistaho tekee lomakemuutoksia, niin urheiluopiston tapahtumasivustoa ei tarvitse olla päivittämässä, vaan asiakas löytää päivitetyn lomakkeen suoraan. Lisäksi joillakin viranomaisilla oli Internet-sivuillaan lomakkeen täyttämiseen liittyviä ohjeita. Mielestäni on parempi, että asiakas lukee ensin ohjeet ja täyttää sivulta löytyvän lomakkeen vasta sen jälkeen. Olen kuitenkin linkittänyt sivuille niin, että lomakekin on helposti löydettävissä.

Hyvän toiminnallisen opinnäytetyön kehittämistyöstä tekee se, että työn avulla saatiin muutos käytännön ongelmaan ja tapahtumajärjestäjän työ helpottuu. Kehittäjän ja toimeksiantajan yhteistyö oli tiivistä, jolloin myös työn kanssa jatkossa työskentelemään tulevien ajatukset tulivat huomioitua. Työ vastasi siten toimeksiantajan toiveisiin. Kehittämistyö pohjautui pitkälti teoriaan ja asiantuntijoilta konsultaationa saamiin tietoihin. Toiminnallisen opinnäytetyön spiraalimainen etenemistapa tuli esille siinä, että työn eri vaiheet suunnittelusta arviointiin toistuivat niin kauan, että haluttu lopputulos saavutettiin. Näin ollen työ täytti toiminnallisen opinnäytetyön ominaisuudet.

Digisovelluksen käytettävyys on huomioitu työssä ottamalla huomioon tapahtumajärjestämisen Internet-sivulla käytettävyyden vaatimukset. Sivuston alusta asetti jonkin verran rajoitteita, mutta työ saatiin tehtyä niin, että käytettävyys pystyttiin huomioimaan. Sivuston ulkoasu pidettiin mahdollisimman selkeänä ja yksinkertaisena. Eri osiot löytyvät listattuna valikosta niin, että tapahtumajärjestäjä näkee yhdellä hiiren liikkeellä kaikki tapahtumajärjestämisen vaatimat huomioitavat asiat. Lisäksi työssä on suunniteltu osioiden tekstisisältö, niin että sivua ei tarvitsisi vierreillä alaspäin kovin paljoa. Tavoitteena oli, että tapahtumajärjestäjän näkisi kaiken tarvittavan aukeavalta sivulta heti. Lisäksi urheiluopiston yhteystieto löytyy sivulta, jotta tarvittaessa voidaan pyytää ohjeita sivuston käyttämiseksi.

Kehittämistyön apuna käytettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun avulla mietittiin palvelun sisältöä ja tuottamistapaa, jotta asiakkaan tarpeet tuli huomioitua. Palvelumuotoilun avulla mietittiin missä, milloin ja miten voidaan tapahtumajärjestäjän työtä helpottaa. Pohdinnan avulla saatiin aikaan palvelu, jossa on huomioitu sekä asiakkaan tarpeet että liiketoiminnallinen näkökulma eli helppokäyttöisyys, tehokkuus, tuloksellisuus ja hyödyllisyys. Palvelumuotoilun prosessi näkyi kehittämistyön prosessissa, niin että määrittelyvaiheessa asetettiin työn tavoitteet, joiden pohjalta voitiin kerätä teoreettista tietoa. Tietoa käytettiin apuna suunnittelu- ja tuottamovaiheissa. Kehittämistyön aikana mietittiin kehittämisideoita, otettiin parhaimmat käyttöön ja pyydettiin palautetta työn tuloksesta. Empirian tuottamisen jälkeen tapahtumajärjestäjän sivustoa testattiin, ja pyydettiin ulkopuolisen tapahtumajärjestäjän palautetta. Lopuksi mietittiin, miten työtä voisi kehittää jatkossakin ja miten työn tulos vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.

Tapahtumajärjestäminen vaatii paljon tietoa ja vastuuta, joten toivon, että tämä kehittämistyö auttaa osaltaan tapahtumajärjestäjän työtä ja parantaa sitä kautta tapahtumaturvallisuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Jatkokehittämisen kannalta tapahtumajärjestäjän sivuston kuvia kannattaa uusia, jotta sivusto pysyy ajanmukaisena.



## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet

Collin, J. & Saarelainen, A. (2016). Teollinen internet. Helsinki: Talentum

Filenius, M. (2015). Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liike-toiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2015). Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. (2002). Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Vantaa: WSOY

Lampinen, J., Välikylä, T. (2009). Yleisötilaisuuden järjestämisopas. Suomen Ympäristö- ja Terveysalan Kustannus Oy

Lämsä, A.-M., Uusitalo, O. (2002). Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing Oy

Merisavo, M., Vesanen, J., Raulas, M. & Virtanen, V. (2006). Digitaalinen markkinointi. Helsinki: Talentum Media Oy

Miller, M. (2012). B2B Digital Marketing: Using the Web to Market Directly to Businesses

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Paasonen, J. (2013). Yleisötilaisuuksien turvallisuus. Tallinna: Tietosanoma Oy

Ryan D. (2014). Understanding Digital Marketing. Marketing strategies for engaging the digital generation. Kogan Page

Tuulaniemi, J. (2013). Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Vallo, H. & Häyrinen, E. (2003). Tapahtuma on tilaisuus. Helsinki: Tietosanoma Oy

Vilkka, H. & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi

## Sähköiset lähteet

Alkoholilaki 1143/94, 4. luku 21 d §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143>

Elintarvikelaki 23/2006, 2. luku 13. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=elintarvikelaki#L2P13>

Evira (2017). Ilmoitetut elintarvikehuoneistot. Viitattu 28.2.2017. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/valmistus-ja-myynti/elintarvikehuoneistot/ilmoitetut-elintarvikehuoneistot/>

Hodju (2015). Digitalisaation esteet yrityksessä. Viitattu 18.1.2017. <http://www.jhps.fi/digitalisaation-esteet-yrityksessa/>

Jungner M. (2015). Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärkeen. Viitattu 28.1.2017. [http://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan\\_digiloikka\\_net.pdf](http://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf)  
Jätelaki 646/2011, 8. luku 73. §

Kainuun pelastuslaitos (2017). Opas pienen yleisötapahuman pelastussuunnitelman laadintaan. Viitattu 26.2.2017. [http://www.kainuunpelastuslaitos.fi/images/Yleisotilaisuuden\\_suunnitelmapohjat/Opas\\_yleistapahtuman\\_pelastussuunnitelman\\_laadintaan\\_logolla\\_2.pdf](http://www.kainuunpelastuslaitos.fi/images/Yleisotilaisuuden_suunnitelmapohjat/Opas_yleistapahtuman_pelastussuunnitelman_laadintaan_logolla_2.pdf)

Kainuun pelastuslaitos (2017 b). Ilmoitus ilotulitteiden käytöstä. Viitattu 28.2.2017 [http://www.kainuunpelastuslaitos.fi/images/Yleisotilaisuuden\\_suunnitelmapohjat/541188\\_ilmoitus\\_ilotulituksesta\\_logolla.pdf](http://www.kainuunpelastuslaitos.fi/images/Yleisotilaisuuden_suunnitelmapohjat/541188_ilmoitus_ilotulituksesta_logolla.pdf)

Kokoontumislaki 530/1999, 3. luku 13. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530#L3P12>

Kokoontumislaki 530/1999, 3. luku 14. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kokoontumislaki>

Kokoontumislaki 530/1999, 14. luku 2. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kokoontumislaki>

Kokoontumislaki 530/1999 3. luku 16. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kokoontumislaki>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015, 3. luku 37. ja 38. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2015/20151085?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yksityisist%C3%A4%20turvallisuuspalveluista>

Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 18. luku 126. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1999/19990132?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=maank%C3%A4ytt%C3%B6%20ja%20rakennuslaki>

Pelastuslaki 379/2011, 3. luku 16. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki>

Pelastuslaki 379/2011; 14., 16. & 80. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki>

Pelastuslaki 379/2011, 2. luku 6. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki>

Pelkonen, Jyri (2007). Henkilökohtainen tiedonanto. 20.3.2017.

Poliisi (2016). Mitä tulee ottaa huomioon yleisötilaisuuden järjestämisessä. Viitattu 28.2.2017. [http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus\\_yleisotilaisuudesta](http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_yleisotilaisuudesta)

Poliisi (2017 a). Ilmoitus yleisötilaisuudesta. Viitattu 28.2.2017 ja Mitä tulee ottaa huomioon yleisötilaisuuden järjestämisessä 24.4.2017. [http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus\\_yleisotilaisuudesta](http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_yleisotilaisuudesta)

Poliisi (2017 b). Vartioimisliiketoiminta. Viitattu 28.2.2017. [http://www.poliisi.fi/luvat/yksityinen\\_turvallisuusala#Vartioimisliiketoiminta](http://www.poliisi.fi/luvat/yksityinen_turvallisuusala#Vartioimisliiketoiminta)

Poliisi (2017 c). Milloin lupaa ei tarvita? Viitattu 28.2.2017. [http://www.poliisi.fi/luvat/tavara-arpajaiset/milloin\\_lupaa\\_ei\\_tarvita/onko\\_kyse\\_lupaa\\_edellyttavista\\_arpajaisista](http://www.poliisi.fi/luvat/tavara-arpajaiset/milloin_lupaa_ei_tarvita/onko_kyse_lupaa_edellyttavista_arpajaisista)

Poliisi (2017 d). Ilmoitus ilotulitusnäytöksestä. Viitattu 28.2.2017. [http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus\\_ilotulitusnaytoksesta](http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_ilotulitusnaytoksesta)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 405/2009. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus suurten yleisötilaisuuksien hygieenisistä järjestelyistä ja jätehuollosta. Viitattu 1.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090405?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=405%2F2009> tai [http://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a5cd11b1-a2f3-4770-b3a1-b77c40a2e828&groupId=64417](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=a5cd11b1-a2f3-4770-b3a1-b77c40a2e828&groupId=64417)

Sotkamon kunta (2017). Kadun sulkeminen. Henkilökohtainen tiedonanto. 17.3.2017

Sotkamon kunta (2017). Toimenpidelupa. Henkilökohtainen tiedonanto. 28.2.2017

Suomen Olympiakomitea ry (2017 a ). Musiikin julkinen esittäminen. Viitattu 24.4.2017. <https://www.olympiakomitea.fi/olympiakomitea/jasenpalvelut/edut-sopimukset-liitoille-seuroille/musiikin-julkinen-esittaminen/>

Suomen Olympiakomitea ry (2017 b). Tuplaturva – vakuutusturvaa liitoille ja seuroille. Viitattu 24.4.2017. <https://www.olympiakomitea.fi/olympiakomitea/jasenpalvelut/edut-sopimukset-liitoille-seuroille/tuplaturva/>

Suomen urheilun eettinen keskus (2017). Ohjeet kilpailunjärjestäjille. Viitattu 21.3.2017. <http://www.suek.fi/ohjeet-kilpailujenjarjestajille>

Teosto (2017). Tapahtumien musiikinkäyttöluvat. Viitattu 28.2.2017. <https://www.teosto.fi/kayttajat>

Terveystensuojelulaki 763/1994, 6. luku 25. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1994/19940763?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydensuojelulaki>

Tieliikenneasetus 182/1982, 51. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1982/19820182?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tieliikenneasetus#L8P51>

Ulkoilulaki 606/1973, 18. & 20. §. Viitattu 26.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1973/19730606?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ulkoilulaki>

Valtionkonttori. (2016). Digitalisaatio. Viitattu 28.1.2017. <http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7BF1A866F5-A656-426E-BA82-6B2206A1F2A7%7D/92828>

Vuokattievents (2017). Viitattu 20.1.2017. <http://www.vuokattievents.fi/>

Vuokattisport (2017). Tapahtumahakemus. Viitattu 10.5.2017. <http://www.vuokattisport.fi/forms/tapahtumahakemus>

Ympäristönsuojelulaki 527/2014, 12. luku 181. §. Viitattu 28.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2014/20140527?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ymp%C3%A4rist%C3%B6nsuojelulaki#L12P118>

## LIITTEET

Liite 1: Tapahtumajärjestäjän lupa- ja ilmoitussivustolle tulevat ohjetekstit

### **Tapahtumahakemus Vuokatin Urheiluopistolle**

Tapahtumajärjestäjä tekee Vuokatin Urheiluopiston kanssa sopimuksen tapahtuman järjestämisestä tapahtumahakemuksen perusteella. Tapahtumahakemukseen, josta tehdään sähköinen lomake, tulee tapahtumajärjestäjän nimi, tapahtuman nimi, osoite, vastuuhenkilöiden nimet ja vastuualat, Y-tunnus, tapahtumalle otetut vakuutukset, tapahtuma-aika, arvioitu tapahtuman rakennusaika, tapahtuman luonne (konsertti, urheilutapahtuma jne.), arvioitu osallistujamäärä, tarvittavat tilapäiset rakenteet (lavat, tuolit, pöydät, äänentoisto jne.), tieto siitä, että tarvitaanko maanomistajan lupa ulkoilmatapahtumalle, tilapäiselle majoitukselle, avotulelle, nuotiolle, ulkotulelle tai ilotulitukselle, anniskelu, tarjoilut, pysäköinti, järjestyksenvalvonta, yhteistyökumppanit, sähkön ja veden tarve, liputus (mitkä maat), ilmoituksen tekijän nimi, puhelin ja sähköpostiosoite.

### **Yleisötapahtumailmoitus poliisille**

Yleisötapahtuman järjestämisestä on tehtävä ilmoitus poliisille vähintään 5 vuorokautta ennen tilaisuuden alkamista (Kokoontumislaki 530/1999, 3. luku 14. §). Liitteenä on oltava pelastussuunnitelma ja ensiapusuunnitelma sekä lista järjestyksenvalvojista. Poliisi suosittelee, että ilmoitus tehdään kaksi viikkoa ennen tilaisuutta. (Poliisi 2017).

Kokoontumislain mukaan ilmoitusta ei tarvitse tehdä sellaisesta yleisötilaisuudesta, jossa osanottajia on vähän ja tilaisuuden tai järjestämispaikan luonne eivät edellytä toimenpiteitä järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi eikä sivu-  
lisille tai ympäristölle aiheudu haittaa tai ei vaadita erityisiä liikennejärjestelyjä. (Kokoontumislaki 530/1999, 14. luku 2. §.)

Poliisin sivuilta löytyy ”Mitä tulee ottaa huomioon yleisötilaisuuden järjestämisessä”-opas. Siinä lukee, että tapahtumajärjestäjä määrittelee itse sen, milloin katsoo järjestyksenvalvojat ja liikenteenohjaajat tarpeellisiksi. Paikallinen kanta

vaihtelee eri puolilla maata, joten viranomaisen kanta kannattaa tarkistaa paikalliselta poliisilta. Opas löytyy täältä: [http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus\\_yleisotilaisuudesta](http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_yleisotilaisuudesta).(Poliisi 2017 a.)

### **Järjestyksenvalvojat**

Tapahtumajärjestäjä vastaa tapahtumaturvallisuudesta ja järjestyksen säilymisestä koko tilaisuuden ajan. Poliisi hyväksyy järjestyksenvalvojan erikseen yksittäiseen tapahtumaan. Hyväksyminen vaatii henkilöiden nimien ja henkilötunnusten ilmoittamisen poliisille yleisötapahtumailmoituslomakkeen liitteenä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015, 3. luku 37. ja 38. §.) Jos henkilöllä on järjestyksenvalvojakortti, niin myös kortin numero ilmoitetaan (Poliisi 2016).

Poliisin sivuilta löytyy ”Mitä tulee ottaa huomioon yleisötilaisuuden järjestämisessä”-opas. Siinä lukee, että tapahtumajärjestäjä määrittelee itse sen, milloin katsoo järjestyksenvalvojat ja liikenteenohjaajat tarpeellisiksi. Paikallinen kanta vaihtelee eri puolilla maata, joten viranomaisen kanta kannattaa tarkistaa paikalliselta poliisilta. Opas löytyy täältä: [http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus\\_yleisotilaisuudesta](http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_yleisotilaisuudesta).(Poliisi 2017.)

### **Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma**

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma on tehtävä pelastuslaitokselle viimeistään 14 vuorokautta ennen tapahtumaa (Pelastuslaki 379/2011 3. luku 16. §) ja suunnitelma tulee toimittaa poliisille yleisötapahtumailmoituksen liitteenä (Poliisi 2016).

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sisältää seuraavat tiedot:

- tapahtuman luonne, järjestäjät, kohderyhmä, ajat, osallistujien määrä
- turvallisuudesta vastaavat henkilöt ja varahenkilöt yhteystietoineen
- tapahtuma-alueen kartta, johon on merkitty anniskelualueet ja muut tärkeät kohteet
- riskien arviointi

- voimassa olevat vakuutukset
- toimintaohjeet onnettomuus- ja vaaratilanteissa
- ennaltaehkäisevät toimet onnettomuuksien varalta:
  - poistumisteiden esteettömyys, riittävyys, havaittavuus
  - pelastuslaitoksen esteetön kulku, pelastustiet ja opasteet
  - rakenteiden ja sisustuksen sijoittelu, palamattomuus
  - alkusammutuskaluston soveltuvuus, määrä, sijoittelu, havaittavuus
  - vaarallisten aineiden säilyttäminen ja sijoittelu (nestekaasu, polttoaineet, avotuli)
- järjestyksenvalvontasuunnitelma:
  - järjestyksenvalvonnasta vastaavien nimet ja yhteystiedot
  - järjestyksenvalvojien lukumäärä, sijoittuminen ja tehtävät
  - viestijärjestelmä
- liikennesuunnitelma, jossa huomioidaan:
  - liikennejärjestelyt
  - liikenteen ohjaajat, tehtävät ja ohjeet
  - pysäköinnin järjestäminen
  - tienomistajan lupa, jos katuja täytyy sulkea (Poliisi 2016.)

## Ensiapu

Tapahtumajärjestäjä vastaa riittävästä ensiapuvalmiudesta, jonka voi tilata Suomen Punaiselta Ristiltä tai järjestää itse. Ensiapusuunnitelma on toimitettava yleisötapahtumailmoituksen liitteenä. Kainuun pelastuslaitos on määritellyt ensiapuvalmiuden minimivaatimukset tapahtuman koon ja luonteen mukaan. Pelastusviranomainen ja ensihoidon vastuulääkäri arvioivat tapahtumakohtaisesti ensiapuvalmiuden riittävyyden. (Kainuun pelastuslaitos 2017.)

200–2 000 henkilön tapahtumissa vaaditaan ensiapuvastaava, joka on suorittanut vähintään EA 1 -kurssin tai vastaavan. Muulla ensiapuhenkilöstöllä tulee olla



riittävät ensiaputaidot. 200–2 000 henkilön tapahtumiin ei vaadita erillistä ensiapusuunnitelmaa, vaan pelastussuunnitelmassa kerrotaan ensiapuvalmiudesta. (Kainuun pelastuslaitos 2017.)

2 000–10 000 henkilön tapahtumissa vaaditaan ensiapujohtaja, joka on suorittanut vähintään EA 1 ja 2 -kurssit tai vastaavat, ja jolla on tapahtumien aikaista kokemusta ensiaputoiminnasta. Muulla ensiapuhenkilöstöllä tulee olla riittävät ensiaputaidot, ja heillä tulee myös olla kokemusta ensiaputoiminnasta tapahtumissa. 2 000–10 000 henkilön tapahtumissa täytyy tehdä kirjallinen ensiapusuunnitelma, joka liitetään osaksi pelastussuunnitelmaa. (Kainuun pelastuslaitos 2017.)

Yli 10 000 henkilön tapahtumissa täytyy olla nimetty ensiapujohtaja, joka on suorittanut vähintään EA 1, 2 ja 3 -kurssit tai vastaavat. Vaihtoehtona soveltuu vähintään EA 1 ja 2 -kurssit tai vastaavat sekä soveltuvan terveydenhuollon tai pelastustoimen koulutus. Ensiapujohtajalla täytyy olla lisäksi kokemusta suurten tapahtumien ensiaputoiminnan johtamisesta. Muulla ensiapuhenkilöstöllä täytyy olla riittävät ensiaputaidot, esimerkiksi EA 1 ja 2 -kurssit tai vastaavat, ja lisäksi heillä täytyy olla kokemusta tapahtumien ensiaputoiminnasta. (Kainuun pelastuslaitos 2017.)

Yli 10 000 henkilön tapahtumissa ensiavun järjestämisestä täytyy neuvotella alueen pelastusviranomaisen ja alueen ensihoidon vastuulääkärin kanssa, jotta tapahtuman aikainen yhteistyö sujuisi ongelmitta. Yli 10 000 henkilön tapahtumista tehdään kirjallinen ensiapusuunnitelma, joka liitetään pelastussuunnitelmaan. Tapahtuman jälkeen ensiapuorganisaation johtaja toimittaa kirjallisen, ohjeiden mukaisen toimintaraportin ensihoidon vastuulääkärille. (Kainuun pelastuslaitos 2017.)

Ensiapusuunnitelma-lomake täytetään kaikista yli 2000 henkilön tapahtumista (Kainuun pelastuslaitos 2017).

### **Vartiointi**

Tarvittaessa vartiointia se voidaan tilata vartioimisliiketoimintaluvan omistavilta yksityisiltä vartiointiliikkeiltä. Toimeksiannosta on tehtävä sopimus, joka toimitetaan poliisille yleisötapahtumailmoituslomakkeen liitteenä. (Poliisi 2017 b.)

### **Tilapäiset rakenteet**

Rakennusten toimenpidelupa tarvitaan rakennusvalvontavirastolta väliaikaisille rakenteille (teltat, katsomot, aidat, esiintymislavat) 2 viikkoa ennen rakentamisen aloittamista. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 18. luku 126. §). Luvan tarve katsotaan tapauskohtaisesti rakennusvalvonnassa (Sotkamon kunta 28.2.2017).

### **Jätteet ja siivous**

Tapahtumajärjestäjä vastaa tapahtuma-alueen siisteydestä tapahtuman aikana ja välittömästi sen päätyttyä (Jätelaki 646/2011, 8. luku 73. §).

Saniteettitiloja on järjestettävä käsipesumahdollisuuksin tarpeeksi tapahtumapaikalle (Terveysturvallisuuslaki 763/1994, 6. luku 25. §; Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 405/2009).

Lisätietoja suurten yleisötilaisuuksien hygieenisistä järjestelyistä ja jätehuollosta löytyy Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksesta.

### **Liikenne**

Tilapäiset liikennejärjestelyt (tilapäiset liikennemerkkit, tieosuuksien sulkeminen, pysäköintijärjestelyt) sovitaan kunnan suunnitteluinsinöörin kanssa, joka antaa viranhaltijapäätöksen ja luvan asema- ja rakennuskaavan mukaisen kadun sulkemiseen. Kunnalle riittää vapaamuotoinen selvitys siitä, mihin tilapäisiä liikennejärjestelyjä tarvitaan ja miten ne on tarkoitus toteuttaa. (Sotkamon kunta 17.3.2017.)

Liikenteenohjaussuunnitelma ilmoitetaan poliisille. Liikenteenohjaussuunnitelma sisältyy turvallisuussuunnitelmaan. (Poliisi 2016.)

Tien sulkemiseen tarvitaan myös poliisin lupa (Tieliikenneasetus 182/1982, 51. §).

Poliisin sivuilta löytyy ”Mitä tulee ottaa huomioon yleisötilaisuuden järjestämisessä”-opas. Siinä lukee, että tapahtumajärjestäjä määrittelee itse sen, milloin katsoo järjestyksenvallvoja ja liikenteenohjaajat tarpeellisiksi. Paikallinen kanta vaihtelee eri puolilla maata, joten viranomaisen kanta kannattaa tarkistaa paikalliselta poliisilta. Opas löytyy täältä: [http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus\\_yleisotilaisuudesta](http://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_yleisotilaisuudesta). (Poliisi 2017.)

### **Tilapäinen majoitus**

Tilapäisestä majoituksesta on tehtävä ilmoitus pelastusviranomaiselle 14 vuorokautta ennen majoitusta. Pelastusviranomainen tekee palotarkastuksen ja antaa majoitusluvan. Ilmoituksen liitteenä on oltava lupa kiinteistön omistajalta ja pelastussuunnitelma. (Pelastuslaki 379/2011; 14., 16. & 80. §.)

### **Tilapäinen leirintäalue**

Tilapäisestä leirintäalueesta on tehtävä ilmoitus 3 kuukautta ennen tapahtumaa kunnan ympäristövalvontaan (Ulkoilulaki 606/1973, 18. & 20. §).

### **Musiikki. Meluhaitta**

Kunnan ympäristönsuojeluviranomaiselle on tehtävä meluilmoitus 30 vrk ennen tapahtumaa (Ympäristönsuojelulaki 527/2014, 12. luku 118. §).

### **Musiikin julkinen esittäminen**

Musiikin julkisesta esittämisestä tarvitaan Teoston ja Gramexin yhteinen tapahtumalupa. Se tehdään Teostolle viimeistään 14 vrk tapahtuman päättymisestä. Ilmaistapahtumissa lupamaksu määräytyy yleisön määrän mukaan. Esim. taustamusiikki yksittäiseen tapahtumaan, johon osallistuu 201–2000 henkilöä, maksaa 31,73 + alv. (Teosto 2017.)

Kannattaa huomioida, onko liitollasi tai seurallasi jo Teoston ja Gramexin kanssa tehty sopimus. Lisätietoa löydät täältä: <https://www.olympiakomitea.fi/olympiakomitea/jasenpalvelut/edut-sopimukset-liitoille-seuroille/musiikin-julkinen-esittaminen/> (Suomen Olympiakomitea ry 2017.)

### **Elintarvikkeet**

Urheiluseurojen makkara- ja kioskimyynti ei vaadi ilmoitusta, jos siihen ei liity elinkeinotoimintaa tai terveysriskiä. Muuten elintarvikkeiden myynnistä on tehtävä ilmoitus terveysviranomaiselle 14 vrk ennen tapahtumaa. (Evira 2017 & Elintarvikelaki 23/2006, 13. §.)

### **Tilapäinen anniskelulupa**

Tilapäinen anniskelulupa on tehtävä aluehallintovirastolle yli kuukausi ennen tapahtumaa. Anniskelulupaa ei yleensä saa perhe- tai urheilutapahtumaan. (Alkoholilaki 1143/94 4. luku 21 d §.)

### **Arpajaiset**

Lisätietoa tavara-arpajaisten luvanvaraisuudesta saa poliisin Internet-sivuilta. Sivuilla on myös tavara-arpajaishakemus. Arpaiset ovat luvanvaraisia, mutta poliisin Internet-sivuilta löytyy tietoa siitä, milloin lupaa ei tarvita. (Poliisi 2017 c.)

### **Avotuli, nuotio, ulkotuli**

Avotuli, nuotio, ulkotuli vaatii maanomistajan luvan (Pelastuslaki 2. luku 6. §) ja pelastussuunnitelman.

### **Palava neste, kaasu**

Palavan nesteen, kaasun käyttö ilmoitetaan pelastussuunnitelmassa.

### **Ilotulituslupa**

Ilotulituslupa on haettava, jos tulitus tapahtuu muuna aikana kuin vuodenvaihteen sallittuna aikana. Ilotulitusilmoitus pelastuslaitokselle suositellaan tehtävän 14 vuorokautta, mutta viimeistään 5 vuorokautta ennen ilotulitteiden käyttöä.

(Kainuun pelastuslaitos 2017 b.) Ilotulituslupa haetaan pelastuslaitokselta, kun kyseessä on ilotulitus yksityistilaisuudessa esim. juhlissa. Pelastuslaitos ilmoittaa luvasta poliisille ja hätäkeskukseen. (Kainuun pelastuslaitos 3.4.2017.)

Ilotulitusnäytöslupa tapahtumiin on haettava poliisilta viimeistään 14 vuorokautta ennen näytöksen järjestämistä. Ilotulituslupa haetaan poliisilta, kun kyseessä on yleisötilaisuuden ilotulitusnäytös. Poliisi ilmoittaa luvasta pelastuslaitokselle ja hätäkeskukseen. (Kainuun pelastuslaitos 3.4.2017.) Ilotulitus vaatii myös maanomistajan luvan. Ilotulitusilmoituksella tulee ilmoittaa näytöksen paikka, tarkka ajankohta, millaisia ilotulitteita näytöksessä aiotaan käyttää, ilotulitteiden varastointi ja säilytys näyttöpaikalla, suojaetäisyydet, varotoimenpiteet onnettomuuksien ehkäisemiseksi, vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa sekä näytöksen ampujien henkilötiedot yhteystietoineen. (Poliisi 2017 d.)

### **Vakuutus**

Poliisi voi vaatia vastuuvakuutusta, jos tilaisuudessa voi aiheutua vahinkoa henkilölle tai omaisuudelle

(Kokoontumislaki 530/1999 3. luku 16. § & Poliisi 2017 a).

Kannattaa huomioida, onko liitollasi tai seurallasi jo vastuuvakuutus olemassa Suomen Olympiakomitean jäsenpalveluna. Lisätietoa löydät täältä:

<https://www.olympiakomitea.fi/olympiakomitea/jasenpalvelut/edut-sopimukset-liitoille-seuroille/tuplaturva/>

(Suomen Olympiakomitea ry 2017.)

### **Antidoping**

Kilpailun järjestäjä huolehtii siitä, että kilpailussa dopingtestaus voidaan suorittaa sääntöjen mukaan. Tapahtumajärjestäjä on itse yhteydessä testauslaboratorioon ja järjestää asianmukaiset, ohjeiden mukaiset testaustilat ja saattajat dopingtestaajien avuksi. Antidoping-työtä koskee vaitiolovelvollisuus. (Suomen urheilun eettinen keskus 2017.)

**Toimitsijan muistikortti**

Toimitsijoille on hyvä laatia mukana kannettava muistikortti tapahtuman tärkeimmistä tiedoista. Muistikortissa on hyvä olla mm. seuraavat tiedot: mikä tapahtuma, aikataulut, mitä tapahtuu missäkin, toimitsijan oma tehtävävastuu, tärkeät yhteystiedot ja vastuuhenkilöt sekä pelastushenkilöstölle tarvittaessa annettava sijaintitieto. (Pelkonen 2017.)

